RAPPORT DU MÉDIATEUR 2018



CONTACTER LE MÉDIATEUR DE L'AMF

Pour un échange plus rapide et plus facile

Par formulaire électronique téléchargeable
sur le site internet de l'AMF :
www.amf-france.org > Le médiateur

Par courrier postal :
Le médiateur – Autorité des marchés financiers
17, place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02



Une nouvelle hausse des saisines qui s'accompagne d'évolutions et de changements particuliers

Après une diminution des saisines en 2017, la Médiation a retrouvé le chemin de la hausse des demandes reçues (+6 %, 1 438 contre 1 361), hausse plus forte encore s'agissant des saisines dans mon champ de compétence (+ 17 %, 813 contre 694).

Un blocage informatique des demandes irrecevables effectuées grâce à l'utilisation du formulaire disponible sur le site internet du médiateur a pu être mis en place à partir du printemps 2018. Ce blocage a permis d'exclure, en ne les enregistrant plus dans les statistiques de demandes reçues, les demandes hors de mon champ de compétence. Pour mémoire, ces demandes sont hors de mon champ de compétence, parce que bancaires, assurantielles ou fiscales, ou encore émanant d'épargnants qui ont déjà saisi un autre médiateur ou un tribunal, ou encore parce que l'épargnant indique ne pas avoir fait de réclamation préalable auprès du professionnel.

Grâce à ce filtrage, le pourcentage des incompétences ainsi recensées est passé en quelques mois de 46 % à 27 %. Notons toutefois que les incompétences qui relèvent de suspicion d'escroquerie ne sont pas bloquées à ce stade, l'AMF étant tenue légalement d'en aviser le procureur.

Malheureusement 70 % des demandeurs d'une médiation de l'AMF n'utilisent toujours pas le formulaire sur le site mais la voie postale. Plusieurs motifs y concourent : le profil de la clientèle, qui demeure plus attachée au papier, l'importance et la lourdeur des pièces éventuellement à joindre et le fait que, dans les courriers de certains prestataires financiers professionnels, seule l'adresse postale du médiateur de l'AMF est indiquée.

Grâce au filtrage mis en place, le pourcentage des incompétences ainsi recensées est passé en quelques mois de 46 % à 27 %.

Périodiquement, la Médiation de l'AMF rappelle, par toutes voies, qu'utiliser le formulaire permet de mieux orienter les épargnants et de donner une chance supplémentaire de trouver plus rapidement le « bon médiateur ».

Les autres indicateurs de 2018 comparés à 2017 :

- le nombre de dossiers traités sur le fond et clôturés s'est accru de 5 % (soit 777 dossiers contre 743),
- le nombre d'avis rendus s'est accru de 3 % (523 contre 506),
- le pourcentage d'avis favorables aux demandeurs : (54 %) est resté au même niveau,
- ou encore, ce qui est pour moi un indicateur important, le suivi de ces avis : 93 % des propositions favorables sont suivies par le professionnel (96 % en 2017) ou le pourcentage de contestations lorsque la proposition est défavorable au demandeur (6 % – soit 14 dossiers – contre 3 % en 2017).

Qu'en est-il de l'évolution des thématiques traitées en 2018 ?

Ce qui demeure stable : l'importance de l'épargne salariale qui représente, avec 238 dossiers traités, un tiers des avis formulés. La poursuite d'un dialogue constructif avec les principaux teneurs de comptes se poursuit, pour régler en droit, voire en équité, les dossiers qui le justifient (par exemple, le déblocage d'avoirs très modestes grignotés par les frais, après cessation du contrat de travail). Dans le cadre du projet de loi PACTE actuellement en discussion, l'AMF, sur ma recommandation plus générale, a préconisé des solutions aux problématiques récurrentes telles le choix par défaut dans le PERCO qui entraîne trop d'erreurs aux conséquences parfois lourdes pour les épargnants.

Ce qui est récurrent : les difficultés de transfert de PEA entre établissements teneurs de comptes : sur les 70 dossiers PEA, la moitié a trait aux difficultés de transfert. J'ai été conduite à en alerter le Comité consultatif du secteur financier (le CCSF) en proposant une simplification des règles de transfert des titres non cotés, qui est l'une des difficultés les plus bloquantes. Sous l'impulsion de sa présidente, Corinne Dromer, et après concertation avec les professionnels, le CCSF a adopté, en septembre 2018, un avis à l'unanimité pour retenir cette proposition.

Ce qui a changé : l'objet des arnaques, et non la capacité à se jouer de la crédulité de certains épargnants. Les politiques volontaristes du régulateur financier tant national qu'européen ont permis en 2018 une diminution encore plus drastique du nombre de plaintes reçues en matière de Forex : 51 dossiers contre 98 en 2017 (la fameuse spéculation sur les devises). La vague suivante des faux placements en diamants assortis de promesse de rendement financiers, qui avait succédé au Forex, a pu être jugulée plus rapidement encore grâce à la création d'un contrôle légal *a priori* que l'AMF a obtenu pour autoriser des plateformes à les proposer (à ce jour : aucune !). Seuls 9 dossiers de réclamation ont été enregistrés en 2018.

Et d'ailleurs, le président de l'AMF a estimé le temps venu, en matière de biens divers, de publier des listes « blanches » des sites autorisés. En revanche, on a assisté à une véritable reconversion de ces pratiques trompeuses dans le Bitcoin : les demandes de médiation sur ces placements « miracles » assortis de promesse de rendements financiers mirobolants ont crû soudainement en 2018. Nous avons pu réaliser un profilage-type des trente-cinq « investisseurs » malheureux qui m'ont saisie et qui avaient vu, en quelques semaines, l'épargne de parfois toute une vie disparaitre à tout jamais. Les montants unitaires concernés sont importants (près de 25 000 euros en moyenne). Les populations touchées sont des retraités, non cadres pour l'essentiel, tous utilisant internet et vivant en général dans de toutes petites bourgades. Manifestement, le manque de repères perdure : trop d'épargnants, piégés par des discours manipulateurs, pensent encore que des intérêts à deux chiffres (par mois !) d'un placement sont compatibles avec une garantie de capital…

Contrairement au Forex, nous ne sommes pas en face de plateformes agréées en Europe avec lesquelles des négociations sont parfois possibles. Pour les placements en Bitcoin au titre de biens divers, nous avons à faire à des sites fantômes. Je me trouve alors réduite à rediriger ces investisseurs vers des constitutions de plaintes au pénal sans véritable espoir qu'ils retrouvent leur épargne. C'est pourquoi il faut saluer la volonté de l'AMF et de sa Direction des relations avec les épargnants conduite par Claire Castanet, de soutenir un projet de texte d'élargissement de la notion de démarchage pour tenter, plus en amont, d'endiguer ce nouveau fléau. Il devrait être obtenu, en 2019, dans le cadre du projet de loi PACTE.

Autre évolution : le délicat accroissement de mon champ de compétence quand un litige vise un CIF (conseiller en investissements financiers), désormais, favorisé par des jurisprudences de la Commission des sanctions de l'AMF. Pour autant qu'elle ne relève pas d'une autre réglementation spécifique (assurance vie par exemple), je peux examiner à l'amiable les conditions dans lesquelles le CIF a conseillé adéquatement son client, une prestation de conseil en gestion de patrimoine, même si elle ne concerne pas exactement un instrument financier. Il m'a paru utile, cette année, de présenter une étude plus complète des obligations des CIF et des résultats obtenus en médiation dans le rapport annuel.

Enfin, 2018 a été marquée par la poursuite de la croissance de l'audience de mon *Journal de bord* : 20 % de lecteurs en plus soit un triplement des consultations depuis sa création en 2014. Ces dossiers de médiation décryptés – anonymement – chaque mois illustrent bien la variété des problématiques rencontrées par les épargnants[1] et les leçons plus générales qui peuvent en être tirées pour d'autres professionnels ou d'autres épargnants. Comme on le sait, au-delà de la satisfaction qu'il puisse être mis fin amiablement à un litige, il importe que les professionnels soient incités à améliorer leurs procédures s'il apparaît que le dysfonctionnement ne résulte pas d'une erreur humaine. Ils le font le plus souvent. Qui plus est, j'ai appris qu'un certain nombre d'entre eux le rediffusent dans leurs services.

Le paysage français de la médiation, quant à lui, ne s'est pas simplifié en 2018, loin de là : un nouveau projet de loi de « programmation 2018-2022 et de réforme de la justice » vient d'être adopté. Il aborde des thèmes aussi délicats que celui de l'encadrement des sites de médiation en ligne ou celui du réhaussement des seuils de tentative de médiation obligatoire avant la saisine du juge. On trouvera en annexe la liste des nouveaux textes ou projets de texte relatifs à la médiation de façon plus générale.

On ne le rappellera jamais assez, les médiateurs de la consommation sont actuellement, en France, les seuls médiateurs amiables à être régulés et à être gratuits pour le consommateur.

1- Pour la première fois, se trouvera en annexe de ce rapport la liste récapitulative des épargnants classée par thématique depuis l'origine en mai 2014.

Je ne veux pas achever cette rapide présentation de l'année 2018 sans saluer l'importance de la mission accomplie à l'issue du mandat triennal de la haute magistrate, Mme Claude Nocquet, en tant que présidente de la CECMC, l'autorité de régulation des médiateurs de la consommation qui constitue la clé de voute de toute la médiation de la consommation. Sous son autorité, la Commission a agréé (référencé, selon les termes de la loi), à fin d'octobre 2018, 86 médiateurs de la consommation, couvrant ainsi 90 % des services marchands, en veillant de façon stricte à la vérification de la qualité de ladite médiation de la consommation.

Pour ma part, mon mandat ayant été renouvelé le 12 novembre 2018, sur proposition du président de l'AMF, après consultation du Collège, j'aurai, avec mon équipe de juristes aguerris conduite par mon délégué, François Denis du Péage, encore l'honneur et le plaisir de poursuivre cette belle mission de service public durant les trois prochaines années.

Paris, le 4 mars 2019

Marielle Cohen-Branche

QUI EST LE MÉDIATEUR DE L'AMF ?

Marielle Cohen-Branche a été nommée pour la première fois médiateur de l'AMF le 16 novembre 2011. Son mandat a, depuis lors, été reconduit. Celui-ci, vient d'être renouvelé le 12 novembre 2018 pour trois nouvelles années.

Conformément aux nouvelles exigences de la réglementation de la médiation de la consommation, le médiateur de l'AMF a été référencé par la CECMC (la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation), le 13 janvier 2016, en qualité de médiateur public de l'AMF.

Marielle Cohen-Branche a été conseiller en service extraordinaire à la Cour de cassation en charge du droit bancaire et financier pendant huit ans (2003-2011). Pendant cette même période, elle a également été :

- membre de la Commission des sanctions de l'AMF,
- membre du Comité de la médiation bancaire, présidé par le gouverneur de la Banque de France, chargé de veiller à l'indépendance des médiateurs bancaires (2003-2012),
- membre du Conseil des sanctions (*Board of sanctions*) de la Banque mondiale en charge de la lutte contre la corruption (2007-2013).

Auparavant, et pendant 25 ans, Marielle Cohen-Branche a exercé comme juriste de banque.

Depuis le 15 octobre 2013, parallèlement à sa mission de médiateur de l'AMF, Marielle Cohen-Branche est membre du Tribunal international administratif de la Banque mondiale (mandat de 5 ans renouvelé).

Elle est officier de la Légion d'honneur et officier de l'Ordre national du mérite.

Pour mener à bien sa mission, Marielle Cohen-Branche s'appuie sur une équipe de juristes, qui lui est exclusivement dédiée, pilotée par François Denis du Péage, délégué du médiateur au sein de la Direction des relations avec les épargnants.

SOMMAIRE



Les chiffres marquants 2018

Un nouveau formulaire de saisine du médiateur a été mis en place mi-mars 2018 permettant, par une série de questions, de rejeter des demandes qui ne suivent pas les bonnes voies de recours.

+17 %

Hausse des demandes reçues dans le champ de compétence du médiateur par rapport à 2017.

Après une diminution des saisines en 2017, la Médiation retrouve, en 2018, le chemin de la hausse des demandes reçues et dénombre 1438 saisines contre 1 361 en 2017 (+6 %). Cette hausse est plus forte encore s'agissant des demandes reçues dans le champ de compétence du médiateur +17 %, à 813 contre 694 demandes en 2017.

Un nouveau formulaire de saisine du médiateur a été mis en place mi-mars 2018 sur le site internet de l'AMF qui comporte des filtres permettant, par une série de questions, de rejeter des demandes qui ne suivent pas les bonnes voies de recours. Depuis la mise en place de ce nouveau formulaire, les dossiers reçus par ce canal hors du champ de compétence du médiateur de l'AMF ont baissé de 46 % à 27 %. Les questions posées aux épargnants à la saisie, éclairées par des exemples concrets, sont les suivantes : votre litige est de quel ordre (bancaire, assurance vie, fiscal, crédit, financier) ? Votre litige a-t-il été examiné par un autre médiateur ? Par un tribunal ? Avez-vous déposé plainte ? Avez-vous formulé une réclamation écrite préalable auprès de l'établissement concerné ? À quelle date ?

Malheureusement très majoritairement, les épargnants continuent de saisir la Médiation par courrier postal (71 %) plutôt que par le formulaire de saisine disponible sur le site de l'AMF (29 %) et ces proportions n'évoluent guère d'une année à l'autre.

Il reste que l'analyse du comportement des utilisateurs du formulaire fait apparaître que seuls 11 % des visiteurs déclarent avoir satisfait aux différentes conditions de recevabilité et que seuls 50 % de ces demandeurs potentiels envoient effectivement le formulaire et passent ainsi à l'acte.

La mise en place de ce nouveau formulaire explique que la proportion des dossiers reçus hors du champ de compétence a diminué et qu'elle ne représente en 2018 que 44 % des dossiers reçus contre 49 % en 2017. Ces dossiers relèvent en réalité majoritairement du domaine bancaire (incidents de paiement, renégociation de prêt, fraude aux moyens de paiement, frais, etc.) et dans une moindre mesure de l'assurance (assurance vie). Entrent également dans cette catégorie les dossiers financiers reçus en incompétence géographique, c'est-à-dire dont aucune des parties ne réside en France, ou en incompétence pénale, c'est-à-dire lorsque la pratique du professionnel peut être qualifiée pénalement, ou encore les incompétences fiscales, avec la nécessaire distinction à faire entre les dossiers d'incompétence pour lesquels le grief est fiscal et ceux pour lesquels le grief est financier mais le préjudice est fiscal.

En conséquence de cette baisse relative des dossiers reçus hors du champ de compétence, ceux qui sont reçus dans le champ de compétence du médiateur augmentent donc plus fortement à 17 %.

La recevabilité des dossiers est examinée dès leur arrivée. Ils peuvent alors être clôturés pour différents motifs : absence de réclamation préalable, saisines tardives (réclamation effectuée il y a plus d'un an), autre médiateur saisi, procédure judiciaire, demande qui est une consultation ou une alerte et non une médiation, demandes inexploitables.

Au total, le nombre de dossiers traités et clôturés en 2018 est de 1 408, contre 1 406 en 2017. Chaque année, la différence entre le nombre de dossiers reçus et le nombre de dossiers traités et clôturés se répercute sur la variation du stock de dossiers en début et en fin d'année. Au 31 décembre 2018 le stock était de 323 dossiers, contre 293 un an avant.

UNE VIDÉO « CONSOMAG »[2] POUR EXPLIQUER LA MÉDIATION DE L'AMF

« Dans quels cas puis-je avoir recours au médiateur de l'AMF ? »

Lorsque vous investissez dans un produit financier, il peut survenir un désaccord entre vous et le professionnel : la banque, le conseiller financier, une société cotée.

Vous pouvez alors faire appel au médiateur de l'AMF si vous estimez, par exemple, que vous avez été mal conseillé ou mal informé au moment de la souscription de ce produit financier ou encore s'il y a une mauvaise exécution de votre ordre de bourse, du transfert de votre PEA ou en cas de litige d'épargne salariale.

Attention ! Le médiateur de l'AMF n'est pas compétent si le litige relève de la matière purement bancaire (carte bancaire, crédits, taux d'intérêt) ou encore en matière d'assurance ou fiscale. Sinon, pour les produits financiers, il est là pour vous aider à résoudre ce litige amiablement.

Étape préalable nécessaire : vous devez évidemment, dès que survient le désaccord, écrire directement à votre professionnel. Et ce n'est que lorsque celui-ci vous a donné une réponse qui ne vous satisfait pas, ou qu'il ne vous aura pas répondu passé un délai de deux mois, que vous pourrez saisir le médiateur. Et surtout, utilisez le formulaire sur le site de l'AMF ! Il va mieux vous guider.

Vous l'avez compris, **la Médiation de l'AMF est un service public gratuit, confidentiel, impartial et rapide.**



Texte de la vidéo du médiateur de l'AMF diffusée sur Facebook en fin 2018. Quelques chiffres de son audience : 30 016 personnes ont vu la publication, et, depuis lors, elle est disponible sur Youtube : https://www.youtube.com/watch?v=satlJyL9kFU

2- Organisé par l'INC en partenariat avec la Direction des épargnants de l'AMF dans le cadre d'une série de « consomag ».



PRENDRE CONTACT AVEC LE MÉDIATEUR DE L'AMF

- Préferez, pour un échange plus facile et plus rapide, le formulaire électronique téléchargeable sur le site internet de l'AMF : **www.amf-france.org > Le médiateur**
- Par courrier postal : **Le médiateur – Autorité des marchés financiers – 17, place de la Bourse 75082 Paris Cedex 02**

Les dossiers reçus hors champ de compétence sont réorientés rapidement vers le médiateur compétent.

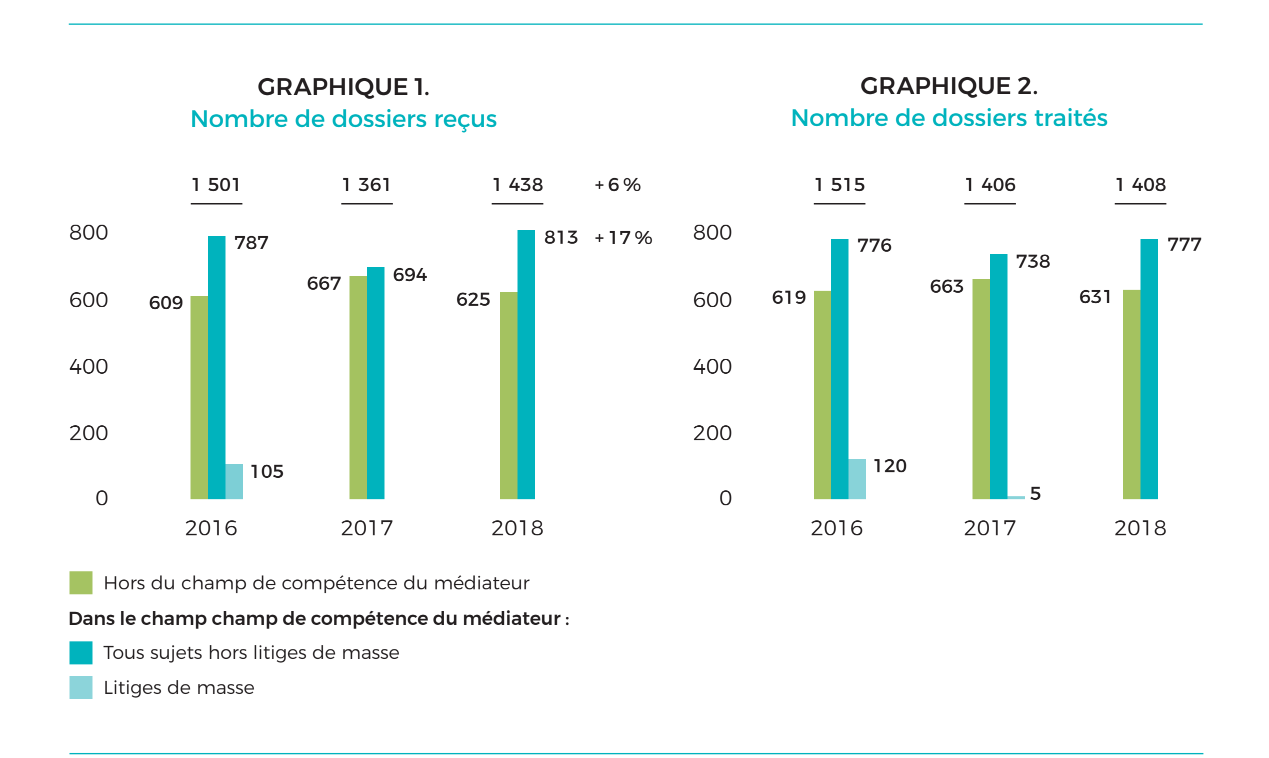
Les dossiers reçus hors champ de compétence sont réorientés rapidement vers le médiateur compétent. Ils sont même transmis directement lorsqu'il s'agit d'une incompétence bancaire. Sur les 631 dossiers hors champ de compétence traités et clôturés en 2018 (contre 663 en 2017), 377 concernaient le domaine bancaire soit, comme chaque année, près de 60 % de ces dossiers.

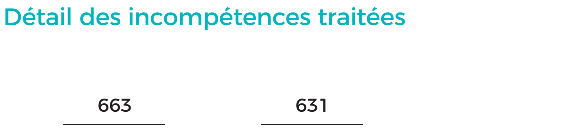
Il est en effet très difficile pour les épargnants de distinguer ce qui relève d'un placement bancaire (épargne réglementée, compte à terme) ou d'assurance (contrat d'assurance vie en euros ou en unités de compte) d'un placement financier (bourse, OPC, tracker, SCPI, FCPI, FIA, PEA, etc.). De même, les services liés à l'exécution d'ordres, au conseil financier, à la tenue de comptes conservation (avec le calcul des prix de revient), au transfert de compte, qui relèvent du médiateur de l'AMF, doivent être distingués des calculs fiscaux liés à la tenue de comptes titres, des interprétations fiscales des opérations financières, de la contestation de tarifications bancaires, etc., qui ne relèvent pas du médiateur de l'AMF.

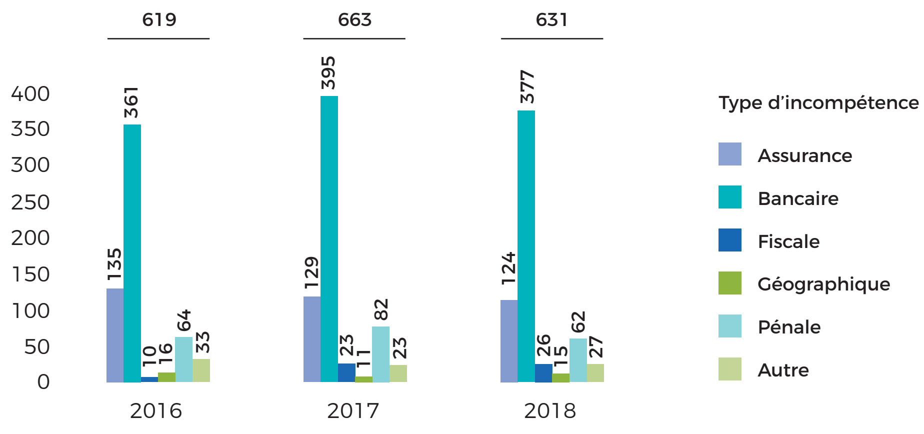
Il reste qu'il appartient aux établissements financiers d'informer le plus clairement possible leurs clients des médiateurs de la consommation dont ils relèvent. À cet égard, il a été relevé que certains établissements bancaires, lorsqu'ils indiquent au client la possibilité de recourir au médiateur de la banque, ajoutent qu'il peut également avoir recours au médiateur de l'AMF pour les litiges financiers[3]. Le terme « également » peut laisser entendre que le client peut saisir l'un et l'autre des médiateurs, alors que c'est l'un ou l'autre et que le choix est définitif.

Pour les dossiers hors champ de compétence pour lesquels le litige est pénal, il ne peut être engagé de médiation amiable. Le dossier est alors adressé au procureur de la République (62 dossiers en 2018). Parmi ceux-ci, 35 dossiers de réclamations concernent des arnaques sur les crypto-actifs, soit la totalité des dossiers reçus sur ce thème. Le reste est constitué, comme l'an passé, mais en forte baisse, de sites de *trading* sur le Forex non agréés ou de diamants d'investissement.

3- C'est le cas lorsque le médiateur de l'AMF a signé une convention avec un médiateur bancaire qui redonne le choix au client de saisir soit l'un soit l'autre (voir l'annexe 5, tiret 4, pour plus de détails sur ce point).


GRAPHIQUE 1.
Nombre de dossiers reçus
1 501
1 361
1 438
+ 6 %
+ 17 %
800
600
400
200
0
609
787
105
667
694
625
813
2016
2017
2018
GRAPHIQUE 2.
Nombre de dossiers traités
1 515
1 406
1 408
619
776
120
663
738
5
631
777
2016
2017
2018
Hors du champ de compétence du médiateur
Dans le champ champ de compétence du médiateur :
Tous sujets hors litiges de masse
Litiges de masse


GRAPHIQUE 3.
Détail des incompétences traitées


619
663
631
400
350
300
250
200
150
100
50
0
135
361
10
16
64
33
129
395
23
11
82
23
124
377
26
15
62
27
2016
2017
2018
Type d'incompétence
Assurance
Bancaire
Fiscale
Géographique
Pénale
Autre

GRAPHIQUE 4.
Motif de clôture des 1 408 dossiers traités en 2018 comparés à 2017

1 408 + 0,1 % par rapport à 2017
Dossiers traités en 2018

631
dossiers traités hors champ de compétence du médiateur

Type d'incompétence	Nombre d'incompétences traitées
Bancaire	377
Assurance vie	124
Pénale	62
Géographique	15
Fiscal	26
Autre	27

777 + 0,5 % par rapport à 2017 (743)
Dossiers traités dans le champ de compétence du médiateur en 2018

174
Dossiers non traités sur le fond

Motif de clôture	Nombre de dossiers clôturés
Saisine prématurée	113
Demande requalifiée en consultation	15
Demande requalifiée en alerte	14
Saisine tardive	4
Procédure judiciaire	7
Autre médiateur saisi	8
Inexploitable	6
Autre	7

603 - 2 % par rapport à 2017 (618)
Médiations engagées en 2018

80
Médiations interrompues

Motif de clôture	Nombre de dossiers clôturés
Abandon du demandeur	64
Médiation refusée ou abandonnée par le professionnel	16

523 + 3 % par rapport à 2017 (506)
Avis rendus en 2018

En 2018, 777 dossiers ont été traités et clôturés dans le champ de compétence du médiateur de l'AMF (en 2017 : 743). Sur ces dossiers :

- 6 dossiers ont été clôturés car inexploitables, 7 parce qu'ils ont fait l'objet d'une procédure judiciaire, incompatible avec une médiation qui est un processus amiable, 8 parce qu'un autre médiateur était parallèlement saisi, 4 en saisine tardive parce que la réclamation préalable datait de plus d'un an,
- 113 dossiers ont été clôturés pour motif de saisine prématurée dans la mesure où l'épargnant n'avait pas justifié d'une réclamation préalable refusée ou laissée sans réponse dans un délai minimum de deux mois,
- 14 dossiers ont été requalifiés en alerte car ils visaient seulement à dénoncer une pratique sans réclamer de réparation. Une fois requalifiés en alerte, ces dossiers sont transmis pour suivi aux services concernés de l'AMF,
- 15 dossiers ont été requalifiés en consultation car ils interrogeaient le médiateur mais sans le saisir d'un litige,
- 64 dossiers ont été clôturés en abandon, ainsi que le permet la charte, soit parce que le litige s'est réglé après réception de la saisine, soit parce que l'épargnant n'a pas fourni les éléments indispensables à la poursuite de son dossier,
- 16 dossiers ont fait l'objet d'un refus de médiation ou d'un abandon de la part des professionnels contre 13 en 2017.

Au total, 523 dossiers ont fait l'objet d'une proposition d'avis en 2018 contre 506 en 2017, 534 en 2016 et 364 en 2015. Le chiffre de 2016 comportait 120 dossiers de litige de masse qui compliquent la comparaison.

Ces 523 propositions d'avis, également appelées recommandations du médiateur, ont été favorables au demandeur dans 284 dossiers (soit 54 %) et défavorables au demandeur dans 234 dossiers (soit 46 %). Rappelons qu'un taux de recommandation favorable élevé ne peut être un objectif en soi puisque le sens de la recommandation dépend des caractéristiques intrinsèques du dossier, c'est-à-dire du bien fondé de la demande.

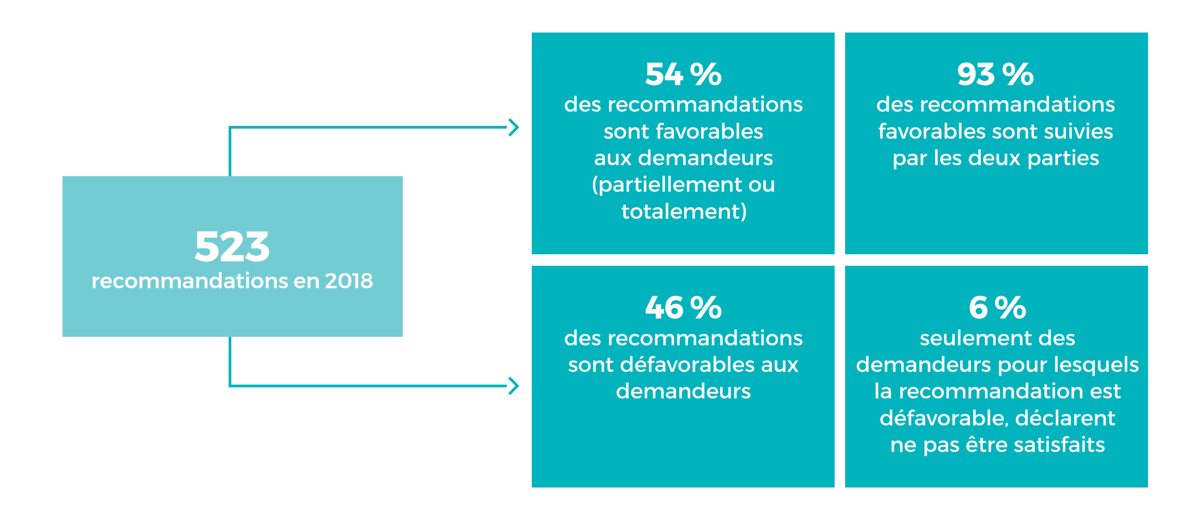


Collaboratrice de la Médiation

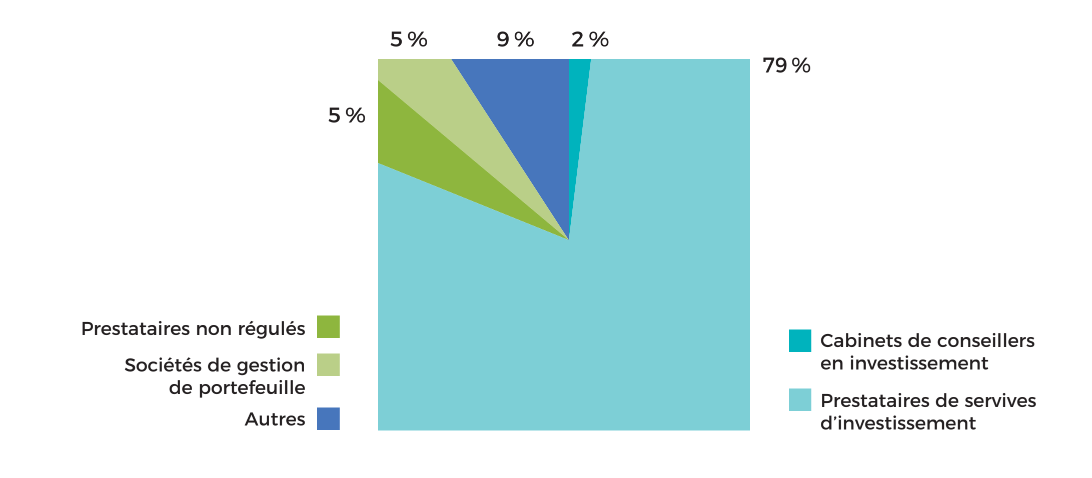
Le taux d'adhésion aux propositions du médiateur s'exprime de deux manières : d'une part, 93 % des propositions, lorsqu'elles sont favorables à l'épargnant sont suivies par les deux parties, d'autre part, seuls 6 % des propositions défavorables aux épargnants sont contestés par ces derniers. Ces taux restent bons comme chaque année. Ils traduisent que, pour l'essentiel des dossiers soumis, l'épargnant a trouvé en la médiation une voie d'apaisement extrajudiciaire de son litige. Rappelons qu'en cas de désaccord persistant, l'épargnant a toujours la possibilité de porter son litige devant les tribunaux.

En 2018, les dossiers traités et clôturés ont concerné 308 établissements différents : prestataires de services d'investissement, conseillers en investissements financiers, entreprises de marché, prestataires non régulés, sociétés cotées, sociétés de gestion de portefeuille. L'écrasante majorité des dossiers (74 %) a concerné des prestataires de services d'investissement.





GRAPHIQUE 6.
Répartition des établissements financiers traités en médiation en 2018



LA DURÉE DE LA MÉDIATION DE L'AMF EN 2018

Le processus de médiation de l'AMF se déroule en plusieurs étapes.

Dès que le plaignant saisit la Médiation, un dossier est créé. Si le dossier est recevable, et sauf si le médiateur est à même de donner son avis sur les seules pièces jointes à la demande du plaignant, ce qui est rare, l'examen du dossier nécessite que la Médiation interroge par écrit l'établissement financier pour obtenir ses observations ainsi que les pièces à l'appui de celles-ci et demande des précisions ou des compléments au plaignant.

Les établissements financiers sont invités à répondre à la demande d'observation de la Médiation dans un délai de 30 jours. Cependant il n'existe pas de texte les y contraignant. Il est parfois nécessaire de relancer plusieurs fois un établissement ou de le réintérroger avant d'obtenir une réponse complète, assortie des justificatifs pertinents permettant au médiateur de formuler une recommandation sur la base d'un dossier complet.

À défaut de réponse après deux relances, ce qui est survenu dans 16 dossiers en 2018 (soit 2,5 % des dossiers engagés sur le fond), dont la moitié sont des CIF, le médiateur considère que le professionnel refuse d'entrer en médiation, ce qui est son droit. Il lui rappelle alors que son refus n'est pas couvert par la confidentialité puisque la médiation n'a pas encore pu commencer faute d'accord des deux parties.

La Médiation doit, conformément aux articles R. 612-2 et R. 612-5 du décret du code de la consommation, instruire les dossiers recevables dans un délai de 90 jours. Ce délai court à partir de la réception par le médiateur des documents sur lesquels est fondée la demande c'est-à-dire, comme le rappelle l'attendu 40 de la directive européenne, tous les documents nécessaires pour mener à bien la procédure.

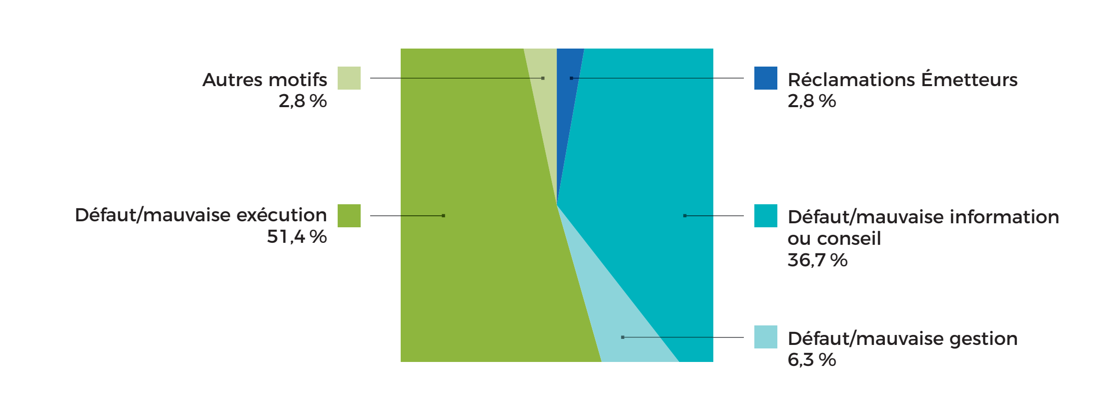
Ces différents éléments font que, lorsqu'un processus de médiation a été engagé, celui-ci dans son ensemble a duré en moyenne 5 mois et demi en 2018, c'est-à-dire jusqu'à la date de l'émission de l'avis du médiateur, qui marque la fin de la médiation. Bien sûr, toutefois, en cas d'avis favorable, le médiateur s'informe de la réponse de l'épargnant, qui dispose en général de 30 jours à cet effet. Sur demande, le médiateur peut aider à la rédaction d'un protocole d'accord et surveiller l'exécution du versement de l'indemnisation convenue. La clôture purement administrative du dossier est alors différée d'autant.

La charte du médiateur de l'AMF rappelle qu'à compter du moment où tous les éléments utiles ont été communiqués au médiateur par l'ensemble des parties, le médiateur dispose d'un délai de 90 jours pour rendre son avis. Ce délai, comme le précisent ce décret et la charte du médiateur, peut être, à tout moment, prolongé par le médiateur lorsque la complexité du litige l'exige.

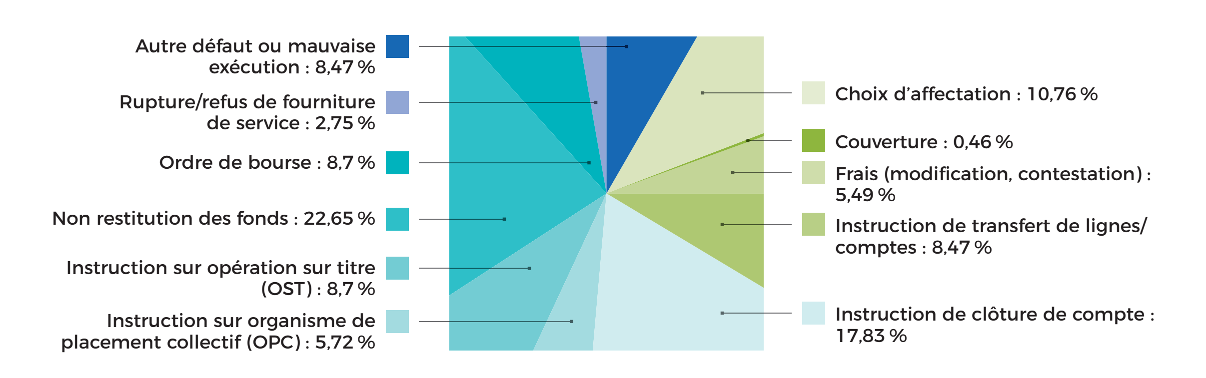
En 2018, les délais moyens de traitement des dossiers ayant donné lieu à avis du médiateur ont été les suivants :

- **4 mois et demi environ : entre la réception du dossier du plaignant et le moment où celui-ci est complet, avec une médiane à 3 mois.** Ce délai inclut les temps d'attente des réponses aux demandes de la Médiation, qui nécessitent parfois des relances ou plusieurs échanges. Certains intermédiaires financiers sont moins réactifs que d'autres,
- **5 mois et demi : entre la réception du dossier du plaignant et l'émission de l'avis du médiateur, avec une médiane à 4 mois,**
- **28 jours : entre le moment où le dossier est complet et l'émission de l'avis par le médiateur.** La Médiation de l'AMF est dès lors bien en-deçà du délai imposé par la réglementation qui doit être inférieur à 90 jours.

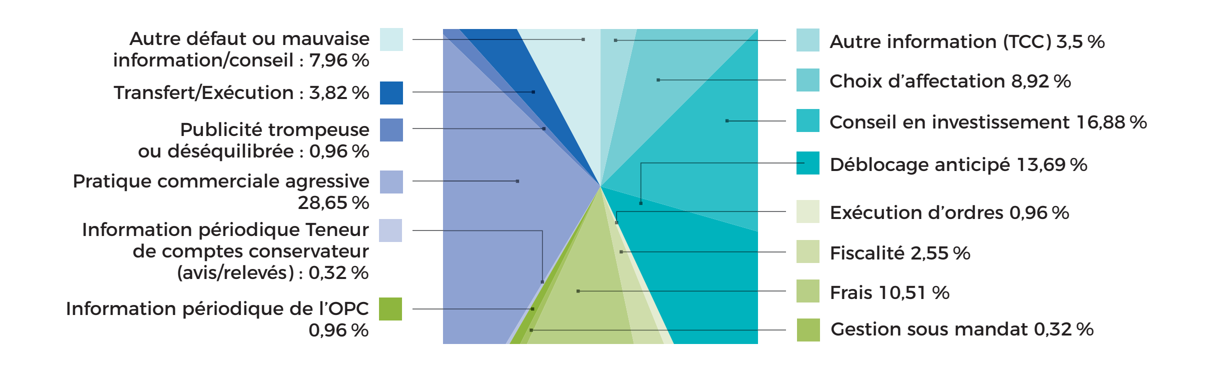
GRAPHIQUE 7.
% de dossiers par motifs de réclamation



GRAPHIQUE 8.
Dossiers clôturés pour mauvaise exécution



GRAPHIQUE 9.
Dossiers clôturés pour mauvaise information ou conseil



Les thèmes des médiations

Le classement thématique est élaboré selon le type de grief rencontré :
- mauvaise exécution,
- mauvaise information ou conseil,
- mauvaise gestion,
- réclamation émetteur,
- autres.

En 2018, les deux premières grandes catégories de griefs couvrent 88 % des dossiers de médiation traités. La mauvaise gestion seulement 6 %.

Chaque année, les sujets traités sont extrêmement variés, comme l'illustre le *Journal de bord du médiateur* publié chaque mois sur le site de l'AMF (voir page 44).

Outre les litiges récurrents, le médiateur a constaté, en 2018, trois tendances fortes :
- les saisines liées à la spéculation par des particuliers sur le Forex, sont à nouveau en forte baisse,
- les saisines relatives à l'épargne salariale demeurent importantes,
- les dossiers concernant un PEA ont tendance à s'accroître.

Comme tous les ans, la Médiation reçoit également des dossiers traitant d'actions, d'obligations, de parts sociales, de bons de souscription d'actions (BSA) en détention directe et par le biais de produits d'épargne collective. Il faut noter également la présence de dossiers concernant des certificats, warrants et turbos, qui sont des produits spéculatifs présentant des problèmes très spécifiques, qui concernent les émetteurs, les compensateurs, les teneurs de comptes, que la médiation examine.

LES RÉSULTATS OBTENUS EN 2018 GRÂCE À LA MÉDIATION

La proposition d'avis favorable du médiateur, lorsqu'elle est suivie par les parties concernées, peut, selon les cas, prendre deux formes :

- soit obtenir l'exécution d'une instruction (58 % des avis favorables suivis),
- soit obtenir la réparation du préjudice par son indemnisation (42 % des avis favorables suivis). Le montant total des indemnisations obtenues en 2018 s'est élevé à 903 394 euros contre 1 623 224 euros en 2017, 1 531 067 euros en 2016 et 851 653 euros en 2015. La diminution des indemnisations obtenues résulte pour l'essentiel de l'importante baisse du nombre de réclamations en matière de Forex.

Sur l'ensemble des dossiers clôturés en 2018, 284 recommandations favorables ont été rendues, dont 122 recommandations financières. Pour ces 122 recommandations financières : les gestes vont de 9 euros à 286 000 euros, avec une moyenne de 7 226 euros et une médiane à 575 euros.

Sur les dossiers Forex clôturés en 2018, 13 recommandations favorables ont été rendues, toutes financières. Pour ces 13 recommandations financières : les gestes vont de 300 euros à 66 000 euros, avec une moyenne de 17 267 euros et une médiane de 5 000 euros.

Sur les dossiers d'épargne salariale clôturés en 2018, 92 recommandations favorables ont été rendues, dont 20 recommandations financières.

Pour ces 20 recommandations financières : les gestes vont de 9 euros à 5 929 euros, avec une moyenne de 432 euros et une médiane à 96 euros.

2

Les leçons du terrain 2018



Délégué du médiateur

Les contraintes à respecter, conditionnant une fiscalité du PEA avantageuse, sont régulièrement sources de frictions entre l'épargnant et l'établissement financier gestionnaire.

Les réformes obtenues sur le PEA

La Médiation a beaucoup travaillé sur le sujet du PEA en 2018. Le PEA est un compte titre avec une fiscalité particulière favorable en contrepartie d'un engagement de blocage des titres pendant un minimum de cinq années de détention. Les contraintes à respecter, conditionnant cette fiscalité, régulièrement sources de friction entre l'épargnant et son établissement financier gestionnaire. Dès qu'il s'agit de titres non cotés, mais pas seulement[4], la responsabilité du respect de ces contraintes pèse très fortement sur le titulaire du PEA et, à défaut de les respecter, même involontairement, la réaction de l'établissement teneur de comptes peut apparaître stricte, voire sévère, à l'épargnant, puisqu'il s'agit de la clôture pure et simple du PEA, prévue par les textes fiscaux. Le projet de loi PACTE, actuellement en discussion, prévoit des assouplissements des conditions de clôture et de blocage.

Le nombre de dossiers traités et clôturés en 2018 concernant un PEA est de 70, contre 53 en 2017. La moitié des dossiers concerne des difficultés de transfert d'un établissement bancaire à un autre. Précisons également que la quasi-totalité des dossiers concerne un PEA classique et non un PEA PME. Cette occurrence tient sans doute à la création relativement récente du PEA PME et à sa plus faible diffusion mais les problématiques essentielles n'auraient pas à être distinguées.

Dans le Rapport annuel de 2017, l'accent avait été mis sur le mode de détention au nominatif pur et les complications induites pour la gestion du PEA. En particulier, la détention de titres non cotés est susceptible de ralentir, voire de bloquer, le transfert d'un établissement bancaire à un autre.

Deux propositions avaient été émises par le médiateur et ont été présentées devant le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) en 2018. La première consistait à ce que les titres en procédure de liquidation judiciaire puissent être sortis des PEA sans préjudice fiscal, quelle que soit l'ancienneté du plan. Cette proposition pourrait faire partie des mesures du projet de loi PACTE. Ainsi, en cas d'ouverture d'une procédure de liquidation judiciaire à l'encontre d'une société, les titres de cette société pourraient être retirés du PEA sans entraîner la clôture du plan ou le blocage des versements.

L'autre proposition portait sur une modification de la pratique des établissements concernant les ordres de mouvement (document normalisé par le Comité français d'organisation et de normalisation bancaire, CFONB). Cette proposition, qui a fait l'objet de discussions avec les représentants des professionnels au sein du CCSF, a également été reprise et a fait l'objet d'un avis unanime du CCSF publié le 12 septembre 2018 que l'on trouvera ci-après en intégral (voir p.18).

Pour résumer : il n'est désormais plus nécessaire, en cas de transfert de titres non cotés entre deux établissements teneurs de comptes sans changement de propriété de titres, d'obtenir l'accord de la société émettrice. Une information seule de cette dernière est nécessaire. Cette simplification devrait être de nature à débloquer des transferts paralysés faute de l'obtention d'un accord qui finalement était seulement requis, non en vertu d'un texte, mais d'une pratique administrative de plus de trente ans…

4- Citons comme autre problématique la question de l'éligibilité des titres au PEA, le dossier du mois de février 2015 a traité de ce sujet : « Investissement dans le cadre d'un PEA « classique » d'un titre inéligible, qui est responsable ? ». Il s'agit d'une vraie problématique qui doit encore évoluer car ni l'établissement, ni l'épargnant ne sont parfois à même de se prononcer. Concernant les titres sur lesquels pèsent une ambiguïté, notons que c'est généralement l'épargnant qui est à l'origine du choix de l'investissement. La question de l'éligibilité intervient également lorsque le titre qui était éligible, se voit échangé contre un titre qui ne peut être détenu dans un PEA. Dans ces dossiers, la Médiation ne peut que rappeler que l'établissement financier ne fait qu'appliquer la règle fiscale. Cette question se posera peut-être à nouveau dans quelques années à la suite du Brexit.

COMMENT ÉTABLIR ET CALCULER UN PRÉJUDICE EN CAS DE DÉLAI ANORMAL DE TRANSFERT DE PEA

Le préjudice le plus fréquent mis en avant par les épargnants est la perte de chance de ne pas avoir pu réaliser une ou des opérations sur le PEA pendant la durée du transfert. Il se peut, en effet, que l'épargnant n'ait pas pu répondre à une opération sur titres ou n'ait pas pu effectuer un arbitrage pendant le délai en question. Il s'agira pour l'épargnant de démontrer, de la manière la plus précise possible, qu'il a manifesté, à tel ou tel moment, son intention de vouloir effectuer telle ou telle acquisition ou cession. S'agissant des préjudices liés aux délais de transfert, la difficulté réside pour les épargnants en la possibilité de présenter suffisamment d'indices pour faire valoir leurs demandes d'indemnisation. Cela peut être difficile à démontrer et devra être confronté au comportement boursier habituel de l'épargnant. Par exemple, il est peu convainquant qu'un épargnant se plaigne de ne pas avoir pu réaliser un arbitrage gagnant, lorsque son PEA n'a pas été actif les mois précédents ou lorsque le type de valeur concerné n'a pas de rapport avec les valeurs habituellement traitées.

Bien entendu, une indemnisation ne peut être obtenue que si le délai est un délai anormal. En l'occurrence, il n'existe pas de délai type mais si le teneur de comptes, qui est l'établissement quitté, annonce d'emblée à son futur ex-client que le délai nécessaire est de cinq semaines, sauf opération sur titres, l'épargnant ne peut pas se plaindre d'un préjudice résultant de l'indisponibilité de son PEA pendant cette période. En conséquence, il est important que le client qui veut transférer son PEA en soit conscient et adapte préalablement son portefeuille. Il est également préférable d'éviter d'initier un transfert pendant des périodes d'opérations sur titres ou de versement de dividendes qui en prolongent mécaniquement la durée.

AVIS DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER SUR LA SIMPLIFICATION DE LA PROCÉDURE DE TRANSFERT DE TITRES NON COTÉS DANS LE PEA

Éléments de contexte

Le Comité consultatif du secteur financier a été alerté par le médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF) lors de la présentation de son rapport annuel, puis saisi par le président de l'AMF le 13 novembre 2017, de certains freins à la mobilité bancaire lors du transfert des Plans d'épargne en actions (PEA).

Les difficultés identifiées tiennent aux caractéristiques réglementaires des PEA, elles-mêmes liées aux avantages fiscaux qui y sont attachés : le transfert d'un PEA ne peut en effet être opéré qu'en totalité. Dès lors, tout délai dans le transfert d'une seule des lignes du portefeuille entraîne le blocage du transfert de toutes les autres lignes.

Le préjudice qui en résulte pour le titulaire peut être important si le blocage dure puisqu'aucun nouvel arbitrage ne peut être effectué pendant ce délai, quelles que soient les évolutions de marché.

Deux principales causes affectent le transfert des lignes :

- d'une part la survenance d'opérations sur titres, telles que la distribution d'un dividende comportant une option de réinvestissement,
- d'autre part la nature du titre lui-même, lorsqu'il s'agit d'un titre non coté, que sa forme soit au nominatif pur ou administré.

Le premier frein ne pouvant pas être résolu en son sein, c'est sur le second que le Comité s'est réuni le 13 mars pour examiner les pistes d'amélioration possibles.

Un groupe technique réunissant notamment la Fédération bancaire française (FBF) ainsi que l'Association nationale des sociétés par actions (ANSA), l'AMF et l'Association française des professionnels des titres (AFTI), associées aux travaux du Comité, a ensuite été mis en place pour expertiser lesdites pistes.

Il a été rappelé tout d'abord que, pour ce qui concerne les titres nominatifs cotés — qu'il s'agisse de titres nominatifs purs ou de titres en gestion administrée — le changement de gestionnaire de PEA ne pose pas de problème autre que le respect des différentes étapes liées aux mouvements portant sur des titres nominatifs (pas d'autorisation spécifique de l'émetteur, information de celui-ci par le souscripteur ou le nouveau gestionnaire de PEA).

Pour ce qui concerne les titres non cotés, l'analyse a en revanche montré que le changement de gestionnaire obéit à une pratique constante et ancienne consistant à solliciter l'accord préalable de l'émetteur, alors même qu'il s'agit d'un transfert à un nouveau gestionnaire et non d'un changement de titulaire. Cette pratique ne repose sur aucune obligation légale ou réglementaire. Elle s'appuie sur une interprétation de recommandations de l'ANSA[5] qui présentent un modèle d'ordre de mouvement identique requérant la signature pour accord de l'émetteur, pour toutes les opérations sur les titres non cotés, y compris pour les virements n'entraînant pas transfert de propriété. Or la modification du gestionnaire du PEA dans lequel figurent les titres non cotés n'entraîne pas le virement de ces titres, lesquels restent en compte chez l'émetteur (teneur de compte des titres nominatifs).

Il convient de noter que le titre peut être non coté dès son acquisition ou l'être devenu par suite d'une radiation de la cote, par exemple avec la mise en liquidation judiciaire de la société émettrice. Dans ce dernier cas, obtenir l'ordre de mouvement se révèle extrêmement difficile voire impossible.

Considérant que c'est l'information obligatoire de l'émetteur qui constitue l'objectif principal de la démarche, et le seul intérêt de la pratique actuelle, le Comité a réfléchi à une solution garantissant cette information sans pour autant bloquer le transfert de l'ensemble du portefeuille.

À l'issue de la réunion plénière du 11 septembre 2018, le CCSF a adopté l'Avis suivant :

1. Le Comité souligne l'importance d'une simplification des procédures de transfert de titres de sociétés non cotées, notamment dans un contexte où le financement des PME devrait être favorisé par une montée en puissance du PEA–PME conformément aux objectifs de la loi PACTE ;

2. Il note que la procédure actuelle consistant à faire de l'accord formel de l'émetteur une condition de validité du transfert des titres d'un établissement vers un autre est sans fondement réglementaire et peut conduire à un blocage total du transfert du PEA dans son ensemble alors même qu'il n'y a pas changement de titulaire des titres concernés.

3. Il prévoit, en accord avec l'ANSA et l'AMF, sur la base du dispositif proposé par la FBF et l'AFTI (cf. annexe) que :

- désormais l'accord de l'émetteur ne constitue plus une condition préalable au transfert,
- l'ancien établissement gestionnaire du compte (la banque quittée) adresse l'ordre de mouvement à l'émetteur par tout moyen lui permettant de justifier de cet envoi, notamment par un RAR (recommandé avec accusé de réception),
- la banque quittée envoie l'ordre de mouvement au nouvel établissement gestionnaire du compte (la banque d'accueil),
- la modification de gestionnaire du PEA est considérée comme effective dès lors que la justification de l'envoi de l'ordre de mouvement à chacun des émetteurs concernés est disponible chez le gestionnaire quitté.

Le Comité rappelle que cette simplification de la procédure de l'ordre de mouvement est limitée aux transferts de PEA ou PEA-PME d'un gestionnaire à un autre sans changement de titulaire.

4. Le Comité souhaite que cette simplification entre en vigueur le plus rapidement possible.

5. Il fera le bilan de cette simplification d'ici à la fin du premier semestre 2019, notamment avec l'aide du médiateur de l'AMF.

6. S'agissant de titres de sociétés en liquidation, le Comité constate que leur présence dans les PEA ou PEA-PME constitue un frein à la mobilité bancaire en limitant la transférabilité des plans. Elle pénalise le titulaire du compte qui se voit appliquer des droits de garde sur des titres souvent sans réelle valeur.

Le Comité s'associe aux propositions de l'AMF, portées par les organisations professionnelles auprès de la direction de la législation fiscale (DLF), visant à sortir les titres non cotés du périmètre des PEA et PEA-PME dès lors qu'une procédure de liquidation judiciaire a été ouverte à l'endroit de l'émetteur, sans que cette sortie constitue un retrait au sens de la réglementation fiscale, c'est-à-dire sans qu'elle entraîne la clôture du plan ni l'impossibilité d'effectuer de nouveaux versements. Le Comité appelle ainsi à une solution équitable qui s'applique quelle que soit la valeur des titres et quelle que soit l'ancienneté du plan.

Contenu du dispositif de la FBF et de l'AFTI

1. La banque quittée adresse un feuillet de l'ordre de mouvement (ODM) à l'émetteur en L RAR.

2. La banque quittée suit le retour des accusés de réception et des autres réponses (NPAI, non réclamés etc.).

3. Une fois l'ensemble des retours reçus pour la totalité des titres non cotés présents au sein du PEA, la banque quittée transfère le PEA concerné vers la banque bénéficiaire.

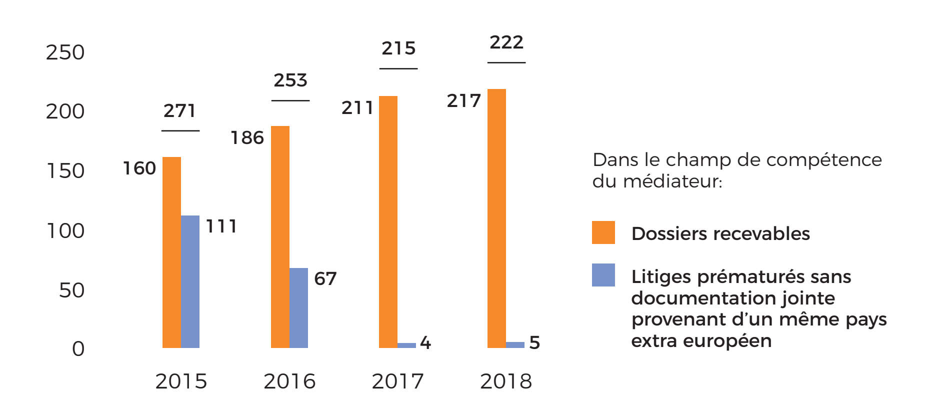
4. La banque quittée adresse parallèlement le feuillet de l'ODM à la banque bénéficiaire.

5. La banque quittée renvoie à l'émetteur toute opération (versement dividende ; OST) adressée à tort par ce dernier sur le compte clos sur ses livres.

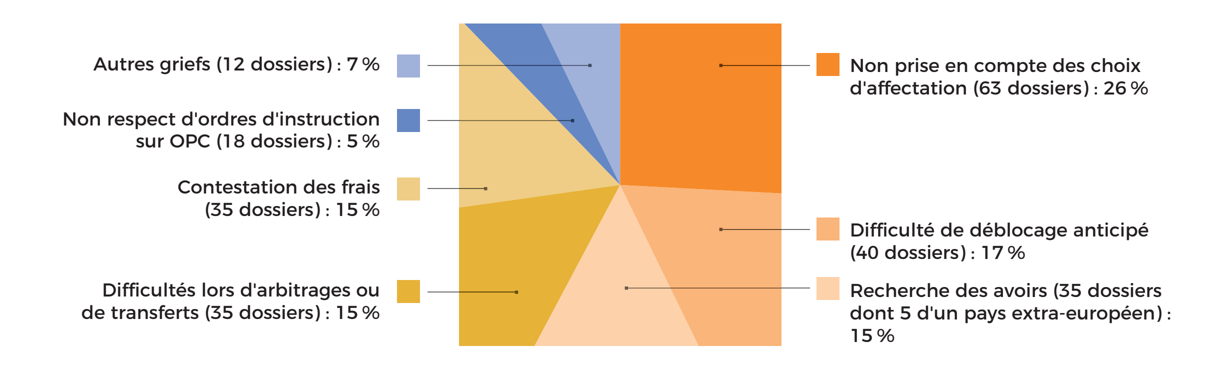
6. La banque informe le client concerné du rejet effectué, par voie postale ou courrier électronique à la dernière adresse connue dans ses bases.

5- Cahier des charges de l'ANSA, publié en 1984 puis en 2008, applicable aux teneurs de comptes d'instruments financiers non admis aux opérations d'un dépositaire central.

GRAPHIQUE 1.
Evolution du nombre de dossiers d'épargne salariale reçus



GRAPHIQUE 2.
Problématiques rencontrées dans les dossiers d'épargne salariale clotûrés en 2018 (238 dossiers)



L'importance constante de l'épargne salariale dans la Médiation de l'AMF

En 2018, le nombre de dossiers de médiation portant sur des thématiques d'épargne salariale a continué sa progression. En épargne salariale, 53 % des recommandations du médiateur ont été favorables à l'épargnant en 2018. La collaboration mise en place par le médiateur avec les principaux teneurs de comptes d'épargne salariale s'est poursuivie. Ainsi, 96 % des recommandations du médiateur sont suivies par les établissements financiers. En outre, les propositions du médiateur dans ce type de dossiers portent plus souvent sur la régularisation d'une situation, par exemple une remise en l'état, que sur le versement d'un geste commercial. Moins de 20 % des recommandations rendues par le médiateur dans ce domaine consistent, en effet, en des recommandations financières.

En 2018, on peut remarquer que les litiges portant sur les frais appliqués aux avoirs d'épargne salariale ont diminué passant de 18 % en 2017 à 15 % en 2018 alors même que les demandes de médiation relatives à l'affectation par défaut des primes d'intéressement et de participation ont augmenté de façon très significative passant de 19 % en 2017 à 26 % en 2018.

Ainsi, à l'appui des informations recueillies lors du traitement des dossiers, le médiateur a eu à cœur d'exposer ses recommandations en participant aux discussions relatives aux projets de nouveaux textes dans ce domaine tendant à l'amélioration des pratiques.

Dans le cadre des discussions portant sur le projet de loi PACTE, il a eu l'occasion de faire valoir auprès de l'AMF deux recommandations pour répondre aux contentieux qui le préoccupent principalement : la mise en place d'un droit de rétractation à la suite de l'affectation par défaut de la prime de participation du salarié sur le plan d'épargne pour la retraite collectif (PERCO) et le déblocage anticipé des « petits PERCO ». Ces deux recommandations ont été reprises par l'AMF dans les discussions qui se poursuivent sur ce texte, à l'heure à laquelle sont écrites ces lignes.

Il a également été sollicité pour participer au groupe de travail créé par la Direction générale du Travail sur l'harmonisation des relevés annuels d'épargne salariale.

Le droit de rétractation pour l'affectation par défaut sur le PERCO

Le médiateur est régulièrement saisi de dossiers de médiation dans lesquels les salariés constatent que leur prime de participation a été affectée par défaut, pour partie (50 % de la prime), sur leur dispositif d'épargne retraite à savoir le PERCO, lorsqu'il en existe un.

Cette affectation par défaut, c'est-à-dire sans que leur consentement soit expressément recueilli, qu'elle soit le fruit d'une erreur ou d'un oubli des salariés ou encore que ces derniers n'aient pas adressé leur réponse dans le délai imparti, a de très lourdes conséquences pour eux. Les avoirs du salarié seront, en effet, alors bloqués sur son PERCO et ce, jusqu'à sa retraite, au lieu de cinq ans s'il avaient été affectés au PEE. À cela s'ajoutent des possibilités de déblocage anticipé beaucoup plus réduites pour le PERCO qu'elles ne le sont pour le PEE. Par exemple, dans le cas du PERCO, le déblocage n'est pas autorisé en cas de cessation de contrat de travail ou en cas de chômage, puisqu'il faut attendre l'expiration des droits à chômage. Qui plus est, dès lors que le salarié quitte son entreprise et que le contrat de travail a cessé, des frais de tenue de compte à sa charge vont grever ces avoirs, qui année après année, grignoteront le montant de son capital, voire l'épuiseront complètement si celui-ci est modeste…

Dans le PERCO, le déblocage n'est pas autorisé en cas de cessation de contrat de travail ou en cas de chômage.

Certains teneurs de comptes d'épargne salariale, sensibles aux recommandations du médiateur, font d'ores et déjà preuve de souplesse. Ainsi, dans un dossier de médiation, l'épargnante indiquait avoir adressé, comme chaque année, son bulletin d'option demandant le versement sur son compte bancaire de l'intégralité de sa participation d'un montant de 1 086 euros. En l'absence de versement sur son compte, elle a interrogé alors son teneur de comptes d'épargne salariale qui lui a indiqué ne pas avoir réceptionné son choix d'affectation et avoir, par conséquent, investi par défaut sa prime de participation pour partie sur le PERCO. Lors de l'instruction de ce dossier, le médiateur a constaté que les modalités de transmission des choix d'affectation avaient été modifiées pour la première fois et que le teneur de comptes d'épargne salariale avait décidé de privilégier la transmission par voie électronique sur l'espace personnalisé des choix d'affectation. Le médiateur note ainsi que la possibilité pour les salariés de transmettre leurs choix par courrier n'était mentionnée sur l'avis de participation qu'en très petits caractères. En outre, le teneur de comptes subordonnait cette possibilité à l'obtention d'un bulletin réponse papier demandé par téléphone. Le médiateur a également constaté que la présentation du document annexé à l'avis de participation, destiné à expliquer le mode d'emploi de la saisie en ligne, pouvait induire en erreur et faire légitimement penser qu'il ne s'agissait non pas uniquement d'un avis de participation mais, comme les années précédentes, de bulletin d'option à renvoyer complété. Dans ce dossier, le médiateur a également noté que l'épargnante demandait tous les ans le versement de sa participation, cette dernière indiquant avoir besoin de cet argent ; son salaire s'élevant à 1 350 euros par mois. Au regard des circonstances de ce dossier, le médiateur a recommandé le déblocage de la prime de participation. Le teneur de comptes d'épargne salariale a accepté de suivre la recommandation du médiateur.

Certains teneurs de comptes d'épargne salariale, sensibles aux recommandations du médiateur, font preuve de souplesse.

Le droit de rétractation proposé par le médiateur et repris par l'AMF dans les discussions sur le projet de loi PACTE pourrait intervenir dans un délai de deux mois suivant le jour où l'épargnant a pu constater l'erreur d'affectation dans son PERCO, c'est-à-dire le jour de réception de l'avis d'opéré. Ce droit de rétractation permettrait ainsi au salarié qui s'est trompé ou qui n'a pas adressé son choix dans le délai imparti d'intervenir pour demander la restitution de sa prime placée sur le PERCO ou procéder à l'affectation de cette prime sur le Plan épargne entreprise (PEE). Cette mesure pourrait s'insérer dans l'ordonnance prévue à l'article 20 du projet de loi PACTE.

Cette proposition s'inspire largement des dispositions de l'article 3315-2 du code du travail dans sa rédaction issue de l'article 150 de la loi dite « Macron » de 2015, qui prévoyait, pendant deux ans, un droit de rétraction de trois mois lors de la mise en œuvre de l'affectation par défaut sur le PEE de la prime d'intéressement qui était précédemment versée par défaut au salarié.

L'acceptation d'une telle mesure parait d'autant plus souhaitable qu'il n'est pas exclu que les pouvoirs publics envisagent la fiscalisation du déblocage par anticipation du PERCO pour le motif d'acquisition de la résidence principale.

Le déblocage anticipé des petits PERCO

Quand le salarié épargnant bénéficie d'un PERCO, les frais de tenue de compte sont pris en charge par son employeur. Lorsque le salarié quitte l'entreprise, cette prise en charge prend fin et les frais de tenue de compte sont alors prélevés directement sur les avoirs de l'ex-salarié, sous forme de millièmes de parts. Ces frais représentent en moyenne 30 à 50 euros par an. Ces frais, qui sont légitimes sur un plan général, peuvent aboutir à un résultat confiscatoire sur les petits PERCO dont le montant des avoirs détenus est faible, voire dérisoire. Ceci est d'autant plus problématique que ces PERCO de faible montant ont souvent été constitués par des personnes en fragilité professionnelle ou financière (CDD de courte durée ou intérimaire).

Lors de l'instruction de dossiers, le médiateur a pu établir plusieurs circonstances dans lesquelles l'ex-salarié voit son épargne grignotée année après année par les frais de tenue de compte : lorsque l'ex-salarié ne retrouve pas un emploi et bénéficie de ses droits à l'assurance chômage, lorsque le nouvel employeur du salarié n'a pas mis de PERCO en place ou encore quand l'ancien salarié n'exerce plus d'activité salariée.

Le médiateur a, par exemple, été saisi d'une demande d'un ancien salarié qui avait travaillé un an en contrat d'apprentissage et qui, à ce titre, avait bénéficié d'une prime d'intéressement qu'il avait placée sur son PERCO. Dans ce dossier, le médiateur a constaté que l'épargnant venant de finir ses études, ne satisfaisait à aucun des motifs de déblocage anticipé du PERCO. Il a également noté que, compte tenu du jeune âge de cet épargnant (26 ans), les avoirs de ce dernier, d'un faible montant (246 euros), étaient voués à disparaître par les prélèvements de frais de tenue de comptes. Le médiateur a donc recommandé, dans ce dossier, de procéder, à titre exceptionnel, au déblocage de ce petit PERCO. L'établissement financier a accepté de suivre la recommandation du médiateur.

Le projet de loi PACTE souhaite faciliter la transférabilité entre les dispositifs d'épargne retraite et notamment celle du PERCO vers d'autres dispositifs d'épargne retraite tel que le PERP. Ainsi, le projet de loi PACTE, en l'état, prévoit de limiter à 1 % des avoirs, le montant des frais de transfert et de les rendre nuls à l'issue d'une période de cinq ans à compter du premier versement dans le plan ou lorsque le transfert intervient après la retraite. Ces mesures qui ne concernent que les frais de transfert semblent insuffisantes au médiateur s'agissant des petits PERCO.

L'AMF, sur proposition du médiateur, recommande ainsi de mettre en place une mesure d'équité en faveur des épargnants dont le faible montant des avoirs ne permet pas de supporter des frais, frais qui au fil des années vont anéantir l'épargne constituée. Il s'agirait d'ajouter un nouveau cas de déblocage anticipé du PERCO lorsque les avoirs détenus seraient, par exemple, inférieurs ou égaux à 2 000 euros. Cette mesure avait été évoquée auprès du Comité consultatif du secteur financier.

Le projet de loi PACTE souhaite faciliter la transférabilité entre les dispositifs d'épargne retraite et notamment celle du PERCO vers d'autres dispositifs d'épargne retraite.

Le groupe de travail sur l'harmonisation des relevés d'épargne salariale

Au-delà des discussions sur le déblocage ou le transfert des avoirs du PERCO, le médiateur a également participé, à la demande de la Direction générale du Travail, à un groupe de travail constitué afin de préciser les dispositions du projet de loi PACTE concernant le relevé de compte annuel d'épargne salariale et les mentions devant y figurer.

Il réunit des représentants des teneurs de comptes, une association de place, la Direction générale du Travail, la Direction générale du Trésor et l'AMF. Ce groupe de travail, en se fondant sur les dispositions de l'article L. 3332-7-1 nouveau du code du travail (article 58 du projet de loi PACTE), a souhaité définir le relevé de situation annuel en s'appuyant sur les bonnes pratiques existantes sans créer de nouvelles contraintes pour les établissements teneurs de comptes. Lors de ces différentes réunions, le groupe de travail est parvenu à un consensus afin d'améliorer les relevés annuels d'épargne salariale dans le but d'avoir des informations plus claires et plus concrètes pour l'épargnant. Le médiateur a pu apporter des exemples concrets de problématiques identifiées lors de l'instruction de dossiers de médiation. Il est, par exemple, apparu dans certains dossiers que l'absence de mention suffisante relative aux frais sur le relevé annuel pouvait être à l'origine du litige.

En 2015 déjà, le législateur, conscient de la nécessité de faire évoluer la réglementation sur ce sujet, avait pris en compte la recommandation du médiateur lors de l'élaboration de la loi Macron. Il avait ainsi permis une information plus appropriée des salariés sur l'existence de ces frais à des moments clés, notamment par l'instauration d'une obligation d'information à la charge de l'employeur au moment où le salarié quitte l'entreprise.

Cependant le médiateur demeure saisi de dossiers de médiation dans lesquels l'information sur les frais n'est pas aisément accessible pour l'épargnant salarié. Cette information ne figurant pas sur les relevés, le salarié doit, en effet, effectuer des recherches sur son espace internet personnalisé pour constater qu'il a été prélevé de frais. La seule indication sur le relevé de compte que le montant de ses avoirs varie, qui, par ailleurs, peut résulter d'une variation consécutive aux aléas du marché, n'est pas suffisamment éclairante, pour le médiateur et ne permet pas d'établir le montant, voire l'existence de frais de tenue de comptes, prélevés directement sur les avoirs.

Du Forex aux crypto-actifs (le bitcoin) : la reconversion des prédateurs

Du Forex…

Pour la troisième année consécutive, le médiateur a observé une diminution du nombre de dossiers reçus portant sur des contrats sur différence (CFD)/Forex ou des options binaires. Il est en effet passé de 172 en 2016 à 98 en 2017 puis à 51 en 2018. Cette baisse s'explique, d'une part, par les mesures contre la publicité qui avaient été prises par l'AMF[6] et, d'autre part, par les mesures prises par l'Autorité européenne des marchés financiers (ESMA) en juillet puis en août 2018 d'interdictions des options binaires et de restrictions de la commercialisation, distribution ou vente des CFD.

Depuis plusieurs années, l'ESMA, en tant que superviseur européen en matière financière, et les régulateurs financiers des pays membres de l'EEE sont préoccupés par la commercialisation, la distribution et la vente aux clients particuliers d'options binaires et de CFD qui, par essence, sont des produits conclus de gré à gré, très risqués et complexes. Cette inquiétude est renforcée par les pertes considérables (plus de 80 % en moyenne) subies par les épargnants, les techniques de commercialisation agressives utilisées ainsi que par le manque de transparence et d'informations délivrées aux épargnants qui n'ont pas conscience des risques inhérents à ces produits.

Les mesures adoptées par certaines autorités nationales, dont l'AMF, en matière d'interdiction de publicité se sont révélées insuffisantes pour protéger les investisseurs particuliers. En conséquence, au niveau européen, l'ESMA a pris le relais, avec des mesures dites d'intervention (*product intervention*), concernant les options binaires et les CFD, sur le fondement de l'article 40 du règlement UE n° 600/2014, à savoir :

- interdiction de la commercialisation, de la distribution ou de la vente d'options binaires aux investisseurs particuliers depuis le 2 juillet 2018,
- restriction de la commercialisation, de la distribution ou de la vente des CFD aux investisseurs particuliers depuis le 1er août 2018 qui consiste notamment à limiter singulièrement l'effet de levier (qui pouvait atteindre 400 !).

Toutefois, il convient de préciser que ces mesures de l'ESMA, ne peuvent être que provisoires (3 mois éventuellement renouvelables). Elles ont été renouvelées pour la troisième fois au printemps 2019 afin de laisser le temps nécessaire aux autorités nationales de prendre les mesures adéquates. Sans que l'on sache, cependant si toutes les autorités nationales s'aligneront sur les mesures de l'ESMA.

6- L'article 72 de la loi Sapin II du 9 décembre 2016, entrée en vigueur le 1er janvier 2017 a instauré un dispositif d'interdiction pour les PSI de diffusion, par voie électronique, de communication à caractère promotionnel sur les catégories de contrats financiers considérés comme risqués, précisé par le RG AMF.

BILAN DE L'ANNÉE 2018

Lorsqu'il instruit ces dossiers, le médiateur est alors confronté à deux cas de figure :

- soit la société ne dispose d'aucun agrément et dans ce cas une médiation ne peut être envisagée puisque la société encourt des sanctions pénales relatives à l'exercice illégal de l'activité de prestataire de services d'investissement,
- soit la société qui exploite la plateforme dispose d'un agrément délivré par un régulateur financier d'un État partie à l'accord de l'Espace économique européen (EEE), auquel cas le processus de médiation peut se mettre en place.

Sociétés non agréées (22 %)

C'est sur ce type de dossiers que la diminution a été la plus forte : seulement 11 dossiers ont été reçus en 2018 contre 43 en 2017. Néanmoins, le médiateur observe que certaines plateformes illégales se sont reconverties et proposent désormais du *trading* de crypto-actifs.

Sociétés agréées (78 %)

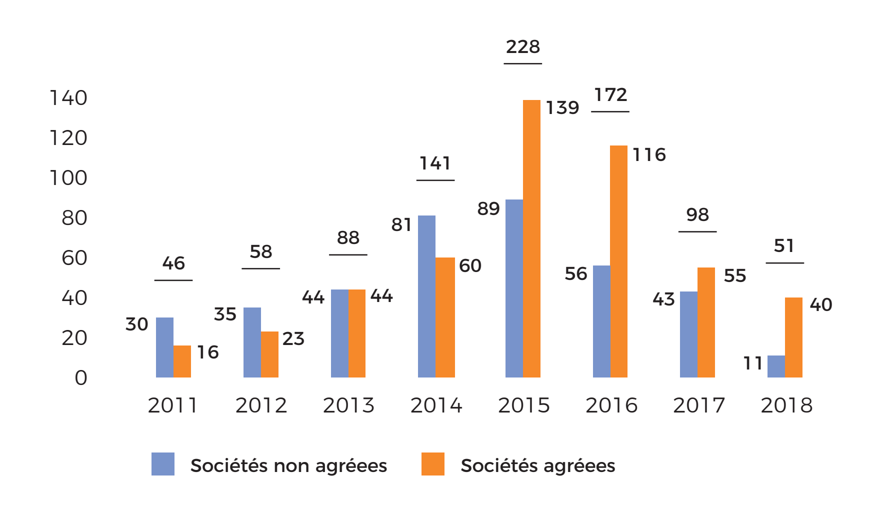
La diminution du nombre de dossiers reçus, amorcée en 2016, continue : 40 dossiers reçus en 2018 contre 55 en 2017. L'issue plus ou moins favorable de ces médiations repose essentiellement sur les éléments de preuve que fournissent les épargnants (courriels, conversation Skype, enregistrement d'appel téléphonique). Elle dépend également de l'attitude des prétendus « gestionnaires de comptes » qui exercent souvent des services pour lesquels leur société n'a pas été autorisée. En effet, ces sociétés ne sont généralement autorisées qu'à recevoir, transmettre et exécuter des ordres alors que ses collaborateurs délivrent généralement une prestation de conseil.



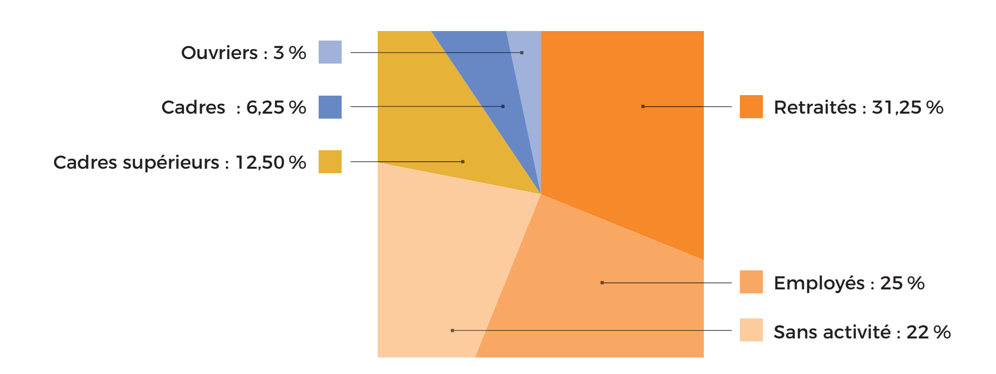
Juriste de la Médiation

Si l'exploitant de la plateforme ne dispose d'aucun agrément, une médiation ne peut pas être envisagée puisqu'il encourt des sanctions pénales.

GRAPHIQUE 3.
Evolution du nombre de dossiers CFD/FOREX/Options binaires reçus



GRAPHIQUE 4.
Catégories socio-professionnnelles des épargnants ayant souscrit des placements en Bitcoin assortis de rendements financiers et ayant saisi le médiateur



Lors de l'instruction de ces dossiers, le médiateur a observé, cette année encore, que les « gestionnaires de comptes » sans scrupule de ces plateformes ont inlassablement continué d'user de pratiques commerciales agressives et trompeuses comme inciter un épargnant à contracter des crédits à la consommation afin de continuer à *trader* pour prétendument rattraper ses pertes[7].

Par ailleurs, le médiateur a pu observer que plusieurs plateformes proposent désormais de négocier des CFD sur crypto-actifs qui, compte tenu de leur très forte volatilité, sont évidemment extrêmement risqués. La façon dont ces produits sont présentés est souvent trompeuse. À titre d'exemple, un épargnant qui souhaitait initialement acquérir des crypto-actifs, est tombé des nues lorsqu'il a découvert qu'il n'avait en réalité pas acheté des crypto-actifs mais des CFD sur des crypto-actifs.

Enfin, et surtout, l'attention du médiateur a été particulièrement retenue par les tentatives de ces plateformes de contourner les mesures de l'ESMA en incitant l'ensemble de leurs clients particuliers à se déclarer clients professionnels pour échapper à cette restriction. Ainsi, un épargnant qui n'avait ni connaissance ni expérience en matière financière, a reçu de la part de son prétendu « conseiller » des documents afin de le faire passer au statut professionnel, ledit « conseiller » lui ayant même dicté par téléphone les réponses à indiquer…

Ainsi, si le médiateur s'est réjoui des mesures prises par l'ESMA, leur caractère provisoire laisse craindre que le retour en 2019 à des mesures nationales, qui pourront être très diverses selon les Etats, conduise à nouveau à une moindre protection d'une clientèle de particuliers.



Juriste de la Médiation

Le médiateur a pu observer que plusieurs plateformes proposent désormais de négocier des CFD sur crypto-actifs.

7- Au fil de années, le médiateur a constaté de nombreux manquements : pratiques commerciales agressives, publicités mensongères, inadéquation manifeste entre le profil du client et les produits proposés, mises en garde insuffisantes, information sur l'équilibre entre risques et avantages non respecté, conseillers qui n'agissent manifestement pas de manière honnête, équitable et professionnelle afin de servir au mieux les intérêts du client… Pour plus de détails sur ces pratiques, il suffit de se reporter aux rapports du médiateur de l'AMF des années précédentes.



LOI SAPIN 2

Depuis la loi du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (dite « loi Sapin 2 »), l'AMF est chargée de réguler les « biens divers ». Ainsi, les plateformes proposant un investissement dans des crypto-actifs assorti d'une promesse de rendement doivent être autorisées par l'AMF, qui après avoir contrôlé l'existence de garanties suffisantes sur la qualité de l'intermédiaire et de l'opération, ainsi que sur le caractère équilibré des documents promotionnels, attribue un numéro d'enregistrement.

À ce jour, aucune plateforme ne dispose d'autorisation pour proposer ce type d'investissement. Toutes les plateformes qui proposent des crypto-actifs assortis de rendements sont donc illégales.

Des sociétés qui opèrent à travers des sites internet surfent sur l'engouement suscité par la hausse spéculative du Bitcoin fin 2017 pour engloutir les économies des épargnants dans des chimères de gains astronomiques.

Aux crypto-actifs

Après le diamant d'investissement, toute une myriade d'offres frauduleuses de crypto-actifs fleurit désormais. Des sociétés qui opèrent à travers des sites internet surfent, en effet, sur l'engouement suscité par la hausse spéculative du Bitcoin fin 2017 pour engloutir les économies des épargnants dans des chimères de gains astronomiques. Les épargnants, qui sont généralement novices et profanes en matière financière, n'ont pas le recul nécessaire pour appréhender avec scepticisme les promesses de rendements colossaux qu'on leur fait miroiter et pensent saisir une opportunité exclusive, tout en participant à une révolution technologique d'avant-garde.

Le profilage réalisé par le médiateur à partir des 35 dossiers de médiation reçus cette année permet de dresser les constatations suivantes sur les épargnants victimes de cette escroquerie :

- ils sont âgés de 31 à 77 ans (moyenne d'âge : 56 ans),
- ils vivent majoritairement dans de petites bourgades,
- ils appartiennent à des classes socio-professionnelles différentes mais sont majoritairement retraités et, pour l'essentiel, non cadres,
- les pertes vont de 500 à 104 000 euros (moyenne : 24 660 euros).

Voici comment le piège se referme rapidement sur les épargnants :

1. Les escrocs démarchent leurs victimes par téléphone (*cold calling*) ou prennent contact avec elles lorsqu'elles laissent leurs coordonnées téléphoniques sur les formulaires de sites proposant d'investir dans des crypto-actifs. Lors de ces entretiens, ils mettent en confiance les épargnants, s'appuient sur l'essor du Bitcoin pour présenter cet investissement comme étant simple et sûr et font miroiter un rendement faramineux.

2. Durant parfois fois plusieurs mois, les épargnants sont bernés par les escrocs qui maintiennent l'illusion d'un investissement très lucratif puisque ces derniers n'hésitent pas à créer sur leur site internet des espaces personnels et des relevés de comptes laissant apparaître une plus-value importante. Ils versent même souvent les premiers mois des intérêts aux épargnants afin de les appâter et de les pousser à investir davantage.

Pour accréditer leur probité, certains usurpent en outre l'identité de grandes banques en utilisant leur logo sur des documents, afin de se servir de la notoriété de ces établissements pour rassurer les épargnants.

3. La plupart des épargnants ne prennent même pas conscience de l'escroquerie lorsque, quelques mois plus tard, ils demandent à récupérer leurs fonds et la plus-value qui n'est qu'apparente. Les escrocs ne vont pas, en effet, s'y opposer frontalement mais seulement subordonner le remboursement au versement d'une somme supplémentaire présentée comme une taxe, qui va devenir ce que le médiateur avait qualifié, s'agissant des dossiers sur le Forex, de « double peine » :

4. Une fois que les épargnants ont investi l'intégralité de leurs économies les escrocs deviennent injoignables.

Le médiateur constate que, même à ce stade, certains épargnants ne sont toujours pas conscients d'avoir été escroqués et espèrent qu'une intervention du médiateur de l'AMF suffira à leur permettre d'être remboursés.

Le traitement de ces dossiers en médiation est évidemment inenvisageable puisqu'il s'agit d'escroqueries de sociétés fantômes et que les fonds sont partis à l'étranger depuis longtemps. Le médiateur se doit alors de transmettre ces dossiers, conformément à l'article 621-20-1 du code monétaire et financier, directement aux services spécialisés de l'AMF qui est tenue d'en alerter le procureur de la République.

LA « DOUBLE PEINE »

Les escrocs indiquent aux épargnants que, préalablement au remboursement de leur investissement, ils doivent s'acquitter d'un impôt (taxe blockchain, TVA, impôts Royaume-Uni-France, OCDE…) qui représente généralement 20 % des investissements et plus-value prétendument réalisés. Presque la totalité des épargnants versent cette somme… Une fois le complément versé, les escrocs trouvent différents prétextes pour ne pas leur débloquer l'argent (RIB erroné, *bug*, piratage…) et s'évanouissent dans la nature.



LE DISCOURS DES ESCROCS REPOSE SUR 3 TYPES D'ARGUMENTS :

Politique

C'est un investissement anti-système : « Échappez au contrôle de l'Etat ou des banques qui vous volent ! » ; « Vos épargnes sont en danger si vous les laissez en banque » ; « L'État et les autorités fiscales ont changé les clauses de tous les contrats d'épargne et augmenté les impôts tout en baissant les rentabilités promises ».

Économique

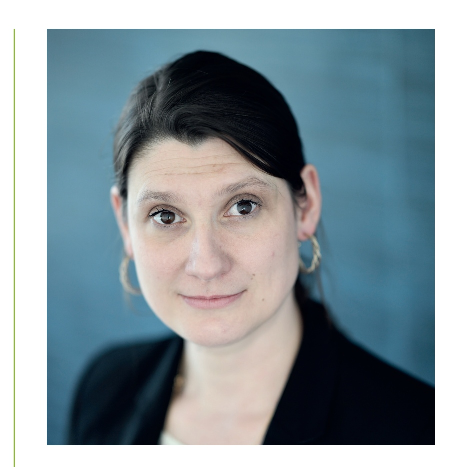
C'est une alternative au livret A et aux autres placements classiques qui ne rapportent plus rien. « La demande relative à la blockchain est en hausse de plus de 500 % par an, rien ne peut arrêter le phénomène ». Le rendement annoncé est de 10 à 300 % le plus souvent par mois ! selon les dossiers.

Psychologique

Arguments à la fois séduisants (« Soyez dans le coup » ; « C'est le futur » ; « Ne passez pas à côté d'une telle opportunité »…) et rassurants (« c'est simple, sans risque, disponible à tout moment en quelques clics et garanti à 100 % » ; « En cas de perte, la société activera son assurance afin de récupérer l'intégralité de l'investissement »).

3

Les principales thématiques rencontrées dans des cas concrets de médiation



Juriste de la Médiation

Les conseillers en investissements financiers : quelles obligations ? Quels résultats en médiation ?

Un investisseur peut, pour être conseillé sur le choix des produits financiers, faire appel à un conseiller en investissements financiers (CIF). Il a paru utile, cette année pour la première fois dans le rapport annuel du médiateur, de présenter une étude plus complète sur leurs obligations, assortie de cas concrets rencontrés en médiation et de leurs résultats.

L'organisation des CIF

Le régime juridique des CIF, a été créé par la loi de sécurité financière du 1er août 2003 pour renforcer la protection des investisseurs. Auparavant cette fonction était exercée par des professionnels sous diverses appellations non réglementées : conseillers en gestion de patrimoine, conseillers financiers, experts financiers etc. Depuis, celle-ci est encadrée par le code monétaire et financier (CMF) et le règlement général de l'AMF. Ces acteurs sont soumis à un certain nombre d'obligations et d'interdictions contrôlées par l'AMF. Ce régime a connu plusieurs évolutions, dont les dernières datent de l'entrée en vigueur de la directive MIF 2[8].

Le CIF peut exercer les activités suivantes[9] :

- le conseil en investissement[10] portant sur des instruments financiers (actions, obligations, actions de SICAV ou parts de FCP, etc.),
- le conseil portant sur la fourniture de services d'investissement tels que la réception-transmission d'ordre, ou la gestion de portefeuille,
- le conseil portant sur la réalisation d'opérations sur biens divers, c'est-à-dire de produits qui ne sont pas des instruments financiers mais qui sont assortis de perspectives de rendements financiers.

Les CIF sont soumis à un certain nombre d'obligations et d'interdictions contrôlées par l'AMF.

Le CIF peut également recevoir, aux fins de transmission, des ordres pour le compte d'un client auquel il a fourni une prestation de conseil dans les conditions et limites fixées par le règlement général de l'AMF et exercer d'autres activités de conseil en gestion de patrimoine[11].

Sur le fondement du II de l'article L. 541-1 du code monétaire et financier, la Commission des sanctions de l'AMF a considéré que l'AMF pouvait être compétente pour sanctionner des CIF ayant exercé, non pas le « conseil en investissement » sur des instruments financiers, mais « d'autres activités de conseil en gestion de patrimoine », notamment en commercialisant des produits qui ne sont pas à proprement parler des instruments financiers comme des parts de société en participation ou des parts de société en commandite simplifiée. Cet élargissement du champ de compétence, à travers la jurisprudence de la Commission des sanctions, a pour principal objectif d'éviter un vide juridique et laisser la commercialisation de certains produits, qui ne relèvent d'aucune autre réglementation, échapper à tout contrôle.

Par ailleurs 96 % des professionnels sont « multi-casquettes » et cumulent différents statuts, notamment celui d'intermédiaire en opérations de banque et de services de paiement, d'intermédiaire en assurance ou encore d'intermédiaire en immobilier. Ils doivent, le cas échéant, respecter la réglementation propre à chacun de ces statuts.

ATTENTION, LE CIF NE PEUT PAS, PAR EXEMPLE :

- réceptionner des fonds d'un client autres que ceux destinés à rémunérer son activité de CIF (cette restriction n'est pas prévue pour les autres activités que peut exercer ce professionnel),
- fournir le service de gestion de portefeuille pour compte de tiers sans agrément spécifique de société de gestion de portefeuille,
- exercer un service de placement au profit d'un émetteur,
- agir à la fois en tant que démarcheur et en tant que CIF au cours d'une même prestation.

8- Le statut des CIF a été modifié en 2007 par la directive MIF I, puis précisé en 2013 et à nouveau modifié en 2018 par la directive MIF 2. Les dispositions pertinentes de la directive, intégrées au régime analogue des CIF, sont entrées en vigueur le 8 juin 2018.

9- Conformément au I de l'article L541-1 du code monétaire et financier.

10- Selon l'article D.321-1 5° code monétaire et financier : Constitue le service de conseil en investissement le fait de fournir des recommandations personnalisées à un tiers, soit à sa demande, soit à l'initiative de l'entreprise qui fournit le conseil, concernant une ou plusieurs transactions portant sur des instruments financiers ou sur une ou plusieurs unités mentionnées à l'article L.229-7 du code de l'environnement.

11- Conformément au II de l'article L.541-1 du code monétaire et financier.

QUELQUES ÉVOLUTIONS NOTABLES DEPUIS L'ENTRÉE EN VIGUEUR DU RÈGLEMENT DÉLÉGUÉ ET DE LA DIRECTIVE MIF 2 EN JUIN 2018 :

- Le questionnaire connaissance client doit être plus précis s'agissant de l'horizon de placement, de la tolérance aux risques et de la capacité du client à subir les pertes. On ne parle désormais plus de « rapport écrit » mais de « déclaration d'adéquation ».

- Les producteurs soumis à la directive MIF 2, doivent dorénavant définir les caractéristiques de leurs produits ainsi que leur marché cible. Par conséquent, le CIF, en tant que distributeur pourra s'appuyer sur ces éléments pour s'assurer de la cohérence du produit à son client et devra définir non seulement un « marché cible positif » mais également un « marché cible négatif ».

- La description des risques des instruments financiers s'intensifie puisque l'article 48 du règlement délégué de MIF 2 ajoute notamment des informations sur les contraintes ou restrictions qui s'appliquent à la revente de ces produits.

- La transparence et l'information (*ex ante* et *ex post)* relative aux coûts et frais des investissements, est accrue.

Les conditions d'exercice des CIF

Les CIF doivent :

- souscrire une assurance de responsabilité civile professionnelle et pouvoir en justifier à tout moment,
- adhérer à l'association professionnelle de leur choix parmi celles qui sont agréées par l'AMF. L'association est chargée du suivi de l'activité professionnelle individuelle de ses membres ainsi que de la mise en place des règles de bonne conduite et du contrôle du respect de ces règles. L'AMF, quant à elle, agrée et contrôle les associations professionnelles et peut également contrôler directement les CIF. En cas de manquement, la Commission des sanctions de l'AMF peut les sanctionner,
- s'immatriculer auprès de l'ORIAS (organisme en charge de la tenue du registre unique des intermédiaires en assurance, banque et finance). L'ORIAS vérifie notamment les conditions d'âge, d'honorabilité et de compétence professionnelle, la souscription d'une assurance, l'adhésion à une association professionnelle agréée, etc.

Lorsqu'il est saisi d'un dossier, le médiateur concentre son analyse sur les règles de bonne conduite en vérifiant notamment que le CIF :

- s'est renseigné, préalablement à tout conseil, sur le produit proposé,
- a remis un document d'entrée en relation,
- a remis à son client une lettre de mission,
- lui a fait remplir un questionnaire permettant notamment d'appréhender ses connaissances et compétences en matière financière ainsi que ses objectifs,
- l'a informé des coûts et frais liés à l'investissement réalisé et de la rémunération qu'il perçoit,
- lui a remis une déclaration d'adéquation une fois le conseil délivré,
- a fourni des documents contractuels et commerciaux clairs, exacts et non trompeurs et effectué les éventuelles mises en garde nécessaires, etc.

Le non-respect des diligences applicables aux CIF

Les CIF doivent exercer leur activité au mieux des intérêts de leurs clients. Avant de formuler un conseil, ils doivent s'enquérir de leurs connaissances et expérience en matière d'investissement, de leur situation financière et de leurs objectifs d'investissement[12].

Le conseil délivré par les CIF doit être formalisé dans une déclaration d'adéquation écrite justifiant les différentes propositions, leurs avantages et les risques qu'elles comportent et expliquant pourquoi la recommandation formulée est adaptée au client et conforme notamment à ses objectifs, à la durée d'investissement requise, à sa capacité de perte[13]…

La non-remise des documents obligatoires : document d'entrée en relation, questionnaire connaissance client, lettre de mission, rapport écrit

Au cours de l'instruction d'un dossier concernant un investissement dans une société qui construisait et exploitait un parc éolien, le médiateur a pu constater que le CIF avait omis, de s'enquérir sur son client et de rédiger un rapport écrit présentant les avantages et les inconvénients des produits qu'il lui conseillait ainsi que les risques afférant à cet investissement et les raisons qui l'avaient conduit à proposer cet investissement. Le CIF avait essayé de se justifier au motif qu'il estimait que son client était « averti » car ce dernier était banquier. Or, ni la profession de l'épargnant ni son éventuelle qualité de client « averti » ne dispensaient le CIF de ses obligations. Il s'est, en outre, avéré que l'épargnant n'était pas « banquier » mais « informaticien dans une banque ».

12- Article L.541-8-1 2° et 4° du code monétaire financier.

13- Article L.541-8-1 9° du code monétaire et financier précisé par l'article 325-17 du règlement général de l'AMF.

LES LITIGES AVEC LES CIF

Si globalement, le médiateur est satisfait du succès de la médiation financière et constate que la quasi-totalité des établissements financiers répond volontiers à ses demandes d'observations, il n'en est pas de même lorsqu'un CIF est mis en cause dans un litige. Il arrive parfois, en effet, que certains CIF ne répondent pas à la demande d'observations du médiateur. Au total en 2018, sur les 16 dossiers qui ont été abandonnés en cours de procédure ou dont l'entrée en médiation a été refusée par le professionnel, 7 concernaient un CIF. Dans ce cas, le médiateur estime que le silence persistant d'un CIF s'assimile à un refus d'entrer en médiation. Le médiateur lui rappelle alors que c'est, certes, son droit, mais que, en revanche, son refus n'est pas couvert par la confidentialité qui régit la médiation une fois celle-ci engagée. Les services de l'AMF en sont alors informés.

Par ailleurs, il arrive que le CIF soit radié et/ou ait disparu. Certains courriers sont d'ailleurs retournés au motif « *destinataire inconnu à l'adresse* ».

Le conseil délivré par les CIF doit être formalisé dans une déclaration d'adéquation écrite justifiant les différentes propositions, leurs avantages et les risques qu'elles comportent.



ATTENTION

Il arrive que le CIF fasse remplir une multitude de questionnaires connaissance (un par produit proposé) à son client, ce qui aboutit parfois à l'établissement de profils contradictoires pour un même épargnant…

Dans ce dossier, le médiateur a obtenu que l'épargnant puisse récupérer l'intégralité de son investissement, le CIF ayant racheté les parts souscrites. Toutefois, le médiateur a dû faire preuve de pédagogie et expliquer à l'épargnant que s'il réclamait la nullité pour cause de dol[14], conformément à l'article 1178 al. 2 du code civil, cela supposait que l'on devait considérer que le contrat n'avait pas eu lieu et que l'on devait remettre les parties dans l'état dans lequel elles se seraient trouvées si elles n'avaient jamais contracté. Par conséquent, en l'espèce, même si l'épargnant parvenait à prouver que son consentement avait été vicié par le dol ou la réticence dolosive, il pouvait obtenir, certes, l'intégralité de son investissement de départ mais certainement pas les dividendes qu'il aurait dû percevoir si l'investissement s'était bien déroulé.

L'inadéquation manifeste entre profil et produit proposé

Dans certains dossiers le médiateur a observé que si, sur la forme, le CIF paraissait avoir respecté l'ensemble des obligations qui lui incombaient lors de l'entrée en relation avec son client et lors de la formalisation du conseil (document d'entrée en relation, questionnaire client, lettre de mission, rapport de mission…), il a, en revanche, constaté une inadéquation manifeste entre le profil du client, ses objectifs et les placements proposés.

Le médiateur a notamment examiné un dossier où un CIF avait proposé des produits complexes et très risqués à un épargnant qui n'avait aucune connaissance ou expérience en matière financière et qui n'était disposé à accepter qu'un risque faible de perte. En l'espèce le CIF avait, entre autres, conseillé un investissement dans une société qui proposait du *money management* de compte de *trading* spéculatif sur le FOREX (le marché des changes) à travers des sociétés basées respectivement en Irlande et à Gibraltar. Dans ce dossier, le médiateur a pu obtenir le remboursement de l'intégralité de la perte constatée sur cet investissement, dès lors que cet investissement était en inadéquation manifeste avec le profil prudent de l'épargnant.

14- Le dol est défini à l'article 1137 al.1 du code civil comme étant le fait pour un contractant d'obtenir le consentement de l'autre par des manœuvres ou des mensonges). La réticence dolosive est définie à l'article 1137 al.2 du code civil comme étant la dissimulation intentionnelle par l'un des contractants d'une information dont il sait le caractère déterminant pour l'autre partie.

Le non-respect des obligations de mise en garde sur les risques encourus et de diffusion d'informations claires, exactes et non trompeuses

Les CIF doivent agir d'une manière honnête, loyale et professionnelle, servant au mieux les intérêts de leurs clients en veillant notamment à ce que toutes les informations qu'ils délivrent, y compris les communications à caractère promotionnel, présentent un contenu exact, clair et non trompeur[15].

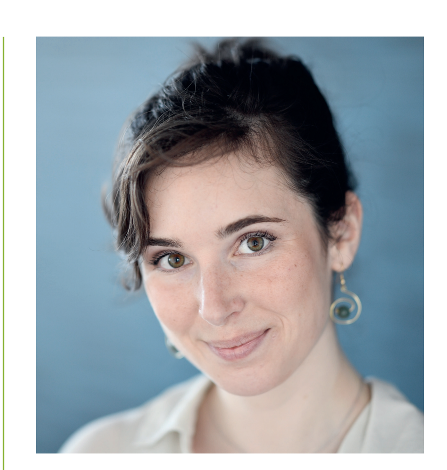
L'absence de mise en garde

La jurisprudence a détaillé les principaux risques sur lesquels doit porter l'obligation d'information qui sont plus généralement « *toute circonstance raisonnablement prévisible et propre à priver l'investisseur de tout ou partie du bénéfice qu'il peut légitimement attendre de son investissement*[16] ». Le CIF doit informer son client sur les divers aspects économiques, financiers et juridiques de l'opération envisagée, lui en décrire les avantages et les inconvénients et lui donner un avis complet et documenté, lui permettant de prendre, en toute connaissance de cause, une décision de gestion conforme à ses intérêts[17].

Au cours de l'instruction d'un dossier, le médiateur a relevé que la documentation remise par un CIF aux clients ne présentait que les avantages d'une opération de défiscalisation sans mise en garde sur les conséquences fiscales en cas de défaillance de l'exploitant ou de non-réalisation d'investissement. Le médiateur a pu obtenir dans ce dossier le remboursement de l'intégralité de la somme investie par les épargnants, sans la majoration de la rectification de l'administration fiscale.

Les informations non claires, non exactes et trompeuses

L'épargnant doit recevoir des informations claires, exactes et non trompeuses afin qu'il puisse prendre des décisions en toute connaissance de cause. Selon la Commission des sanctions de l'AMF, « *l'argument selon lequel le CIF se serait simplement borné à relayer l'information transmise par le rédacteur des plaquettes commerciales afférentes aux produits litigieux est indifférent à la caractérisation du grief, dès lors que l'obligation d'adresser des informations présentant un caractère exact, clair et non trompeur [...] est applicable même si le CIF n'en est pas l'auteur* »[18].



Juriste de la Médiation

Les CIF doivent agir d'une manière honnête, loyale et professionnelle, servant au mieux les intérêts de leurs clients.

15- Article L.541-8-1 1° et 8° du code monétaire financier précisé par l'article 325-12 du règlement général de l'AMF.

16- Cour d'appel de Reims, 4 février 2014, n° 12-01508.

17- Cour d'appel de Montpellier, 27 janvier 2015, n° 13/05419.

18- Comission des sanctions de l'AMF, 6 octobre 2015.

Dans un dossier que le médiateur a eu à analyser, il a pu constater que la plaquette commerciale d'un placement présentait le montage financier comme « *à la fois très rentable pour les investisseurs, et atteignant un niveau de garantie proche de l'absence totale de risque* », alors qu'il était en réalité risqué. Dans ce dossier, le médiateur a pu obtenir que les épargnants puissent à récupérer l'intégralité de leur investissement.

Le non-respect de l'obligation de s'informer sur le produit préalablement à tout conseil

Par ailleurs, la Cour de cassation a établi le principe selon lequel celui qui a accepté de donner des renseignements a lui-même l'obligation de s'informer pour informer en connaissance de cause[19]. Le CIF est, en effet, tenu d'une obligation de s'informer non seulement sur ses clients mais également sur les produits proposés et plus spécifiquement sur le sérieux, la faisabilité et la fiabilité de l'opération avant de proposer à ses clients d'y souscrire[20].

C'est notamment à l'appui de cette jurisprudence que le médiateur a pu obtenir qu'un épargnant soit remboursé de l'intégralité des sommes investies et perdues puisque aucun des éléments produits par le CIF ne permettait de constater qu'il avait accompli les diligences nécessaires à la vérification de la solvabilité de la société, de l'honorabilité de ses dirigeants ainsi que du sérieux et de la régularité de l'opération proposée avant de recommander ce placement à ses clients.

19- Cour de cassation, 19 juin 2016, n° 94-12777.

20- Cour d'appel de Paris, 17 juin 2016, n° 15/01274.

Les placements collectifs en SCPI (les investissements « loi Malraux ») et en FCPI

Le cas particulier des « SCPI Malraux »

Le médiateur a été saisi d'une dizaine de dossiers dans lesquels il a été proposé à des investisseurs, ayant différents degrés de connaissances des produits financiers, de souscrire des parts de SCPI dites « Malraux ».

Ces SCPI procèdent à l'acquisition de biens immeubles à réhabiliter, avec beaucoup de travaux, en vue de les louer, dans des secteurs sauvegardés de certaines villes. L'investisseur dans ces SCPI s'engage à les conserver au moins neuf ans, en pratique quinze ans, et bénéficie, en contrepartie, dès l'année de sa souscription, d'un abattement fiscal significatif sur son impôt sur le revenu, d'autant plus important qu'il se situe dans une tranche élevée de revenus.

Dans ce type de dossiers, les plaintes portaient sur deux aspects :

- la commercialisation du produit,
- la gestion du produit.

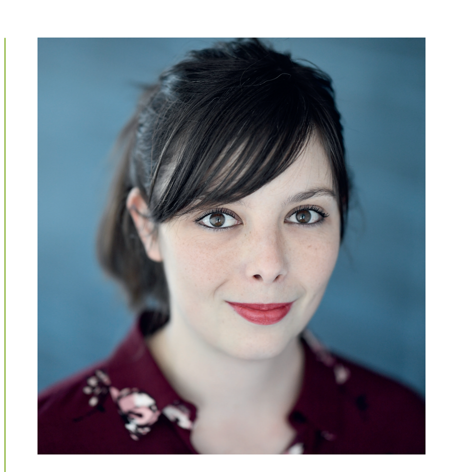
La commercialisation

Tout d'abord, le médiateur a vérifié, au cas par cas, que le produit souscrit était en adéquation avec les objectifs des investisseurs.

Il a ainsi considéré dans un dossier qu'un établissement financier n'avait commis aucun manquement dans le cadre de la commercialisation de « SCPI Malraux » dans la mesure où, bien qu'il ressortait du questionnaire investisseur qui lui avait été soumis qu'il avait un profil qualifié de « prudent[21] », l'épargnant avait expressément accepté des fluctuations importantes de la valeur des parts de la SCPI souscrites. Cette proposition de placement répondait, surtout, à l'objectif spécifique de défiscalisation du demandeur dont les revenus soumis à l'impôt sur le revenu étaient significatifs et s'inscrivait dans une logique de diversification du patrimoine, cet investissement en représentant une très faible partie.

En revanche, dans un autre litige, le médiateur a estimé que l'établissement financier avait commis un manquement en commercialisant des parts de SCPI « Malraux » à une épargnante ayant un profil d'investisseur qualifié de « prudent » puisque, outre cet élément, l'investissement représentait les trois quarts de son patrimoine en contradiction avec le principe de diversification nécessaire à un profil prudent.

Dans un autre dossier, un établissement financier ayant commercialisé des parts de SCPI « Malraux » à un épargnant soutenait que ce produit était conforme aux objectifs de son client lors de la souscription. Il n'était cependant pas en mesure de communiquer au médiateur une copie du questionnaire investisseur dûment complété et signé par l'épargnant. En outre, la souscription desdites parts avaient été financée par l'octroi d'un prêt *in fine*[22] qui devait être intégralement remboursé grâce aux revenus qu'auraient dû produire la SCPI. Il s'est, toutefois, révélé que la SCPI n'a jamais produit les revenus attendus et que la valeur de la part avait subi une décote d'environ 70 %. En raison de ces éléments, le médiateur a demandé au professionnel d'effectuer un geste commercial à hauteur des deux tiers de la perte subie, ce que l'établissement a accepté.



Juriste de la Médiation

L'investisseur dans ces SCPI s'engage à les conserver au moins neuf ans, en pratique quinze ans, et bénéficie, en contrepartie, dès l'année de sa souscription, d'un abattement fiscal significatif sur son impôt sur le revenu.

21- Obligation faite aux établissements financiers depuis la transposition par ordonnance du 12 avril 2007 de la directive 2004/39/CE (dite MIF 1), entrée en vigueur le 1er novembre 2007, applicable au moment des faits.

22- Remboursement du capital et des intérêts à terme.

Dans une autre procédure de médiation, un établissement financier avait commercialisé auprès d'un épargnant, via un montage financier associant à la souscription de parts de SCPI dites « Malraux », un prêt *in fine*. L'établissement financier, lors de la souscription, avait garanti à son client par écrit à l'entête de l'établissement et à la signature du conseiller, que cette opération serait source pour lui d'un enrichissement global que ce soit par la prise de valeur de la part dans le futur, par les revenus futurs générés par la SCPI ou bien encore par l'avantage fiscal que l'épargnant obtiendrait. Cet écrit ne mentionnait en aucun cas les risques que le client supporterait. Quatre ans après, ne percevant pas les revenus annoncés lors de la commercialisation, l'épargnant s'est rapproché de l'établissement. Il a pu obtenir alors un premier geste commercial sous la forme d'un versement ainsi qu'une renégociation de son prêt. Toutefois, cinq ans plus tard, l'épargnant s'est rendu compte, à la suite d'une assemblée générale de la SCPI, que la valeur de la part avait été dévaluée de 70 %. Après s'être de nouveau rapproché de son établissement et n'ayant pas obtenu satisfaction, il a saisi le médiateur. Le médiateur s'est rendu compte que l'épargnant n'avait que très peu bénéficié de l'abattement fiscal lié à la souscription, celui-ci ne se trouvant pas dans la tranche marginale d'imposition qui le permettait. Dès lors, le médiateur a demandé au professionnel mis en cause un geste commercial à la hauteur de la perte subie par son client, ce que celui-ci a accepté.

En effet, dès lors que le grief invoqué est la dépréciation de la valeur de la part (ici effectivement très importante), il appartient au client, et non au professionnel, de réunir les éléments de preuve pour établir que cette dépréciation a été causée par une mauvaise gestion.

La gestion

Le médiateur a, enfin, eu à connaitre de différends où les épargnants alléguaient une faute de la société de gestion quant à la gestion de la SCPI dite « Malraux ». Toutefois, là encore, comme dans le cadre de la remise en cause de la gestion de fonds communs de placement de proximité (FIP) ou de fonds communs de placement dans l'innovation (FCPI), les pouvoirs du médiateur sont limités. Dès lors que le grief invoqué est la dépréciation de la valeur de la part (ici effectivement très importante), il appartient, en effet, au client, et non au professionnel, de réunir les éléments de preuve pour établir que cette dépréciation a été causée par une mauvaise gestion. Or, il est exceptionnel que de tels éléments soient présents au dossier. Le médiateur, ayant une mission de règlement amiable des litiges, est, pour sa part, tributaire des éléments que lui communiquent volontairement les parties. Il ne dispose ni des pouvoirs ni des moyens d'investigation. Dans ces situations, à moins que le plaignant dispose d'éléments probants attestant la faute de gestion, il est rare que le médiateur puisse agir utilement.

Le cas particulier du dépassement de la durée de vie des FCPI et FIP

Le médiateur a eu, cette année encore, à se saisir de nombreux dossiers relatifs au dépassement de la durée de vie de FCPI et de FIP au-delà du délai statutaire de huit ans, prorogeable de deux ans.

Un exemple précis de ce type de différend est décrit dans le *Journal de bord* de mai 2018, disponible sur le site de l'AMF, rubrique *Le médiateur.*

Cette problématique étant régulièrement rencontrée dans les médiations, il est apparu important au médiateur de rappeler les règles sur lesquelles il s'appuie afin de rendre sa recommandation :

- la durée de vie d'un FCPI ou d'un FIP est prévue dans son règlement et sa notice d'information. Le médiateur s'attache donc à vérifier si, lors de la commercialisation, l'épargnant a été correctement informé de cette durée vie et s'il reconnait avoir eu à sa disposition les documents juridiques régissant ledit fonds,
- une décision de la Commission des sanctions du 14 décembre 2012[23] est, néanmoins, venu préciser que la liquidation du fonds qui perdure au-delà de la durée de vie réglementaire du FCPI n'est pas, à elle seule, constitutive d'un manquement,
- dans sa position-recommandation 2012-11, l'AMF, tout en rappelant que la société de gestion doit avoir pris les dispositions nécessaires pour pouvoir liquider le portefeuille dans de bonnes conditions et avant la fin de la durée de vie statutaire du fonds, a précisé que, dans le cas contraire, la société de gestion engage sa responsabilité seulement si elle n'a pas agi dans l'intérêt des porteurs de parts. Dès lors, l'examen des indices propres à considérer que c'est bien dans l'intérêt des porteurs qu'un délai au-delà du délai autorisé est constaté devient essentiel. Il est, toutefois, là encore, nécessaire de rappeler que le médiateur ne dispose pas de moyen d'investigation et qu'il est, en conséquence, dépendant des éléments fournis par les parties. Ainsi, le médiateur a estimé qu'en présence de certains indices il ne peut conclure que la prorogation ne s'effectuait pas dans l'intérêt des porteurs. Ces indices sont notamment les suivants : la société de gestion a, depuis le dépassement de la durée de vie du fonds, cessé de prélever des frais de gestion et/ou a procédé à des remboursements partiels pour l'ensemble des porteurs et qu'elle est en mesure de fournir un calendrier prévisionnel de liquidation…

23- Décision de la Commission des sanctions du 14 décembre 2012 à l'égard de la société X, anciennement dénommée Innoven Partenaires SA et de MM. Walter Meier, Gilles Thouvenin et Thomas Dicker.

Le médiateur a eu, cette année encore, à se saisir de nombreux dossiers relatifs au dépassement de la durée de vie de FCPI et de FIP au-delà du délai statutaire de huit ans, prorogeable de deux ans.



L'activité nationale et internationale du médiateur

Au plan national

Depuis 2007, le médiateur de l'AMF fait partie du Club des médiateurs des services au public, présidé actuellement par M. Jean-Pierre Teyssier, médiateur du Tourisme et du Voyage depuis février 2014. Il est également membre du bureau du Club qui, en plus de la réunion plénière bimensuelle, se réunit une fois tous les deux mois. Le Club a pour secrétaire général M. Xavier Barat.

29 médiateurs de divers secteurs et aux statuts très variés (médiateurs publics, médiateurs institutionnels, médiateurs sectoriels, médiateurs d'entreprises…), sont membres du Club et échangent régulièrement sur leurs pratiques et les éventuelles difficultés qu'ils rencontrent.



Club des médiateurs

Comme chaque année, le Club s'est réuni, en juin 2018, à l'occasion d'une journée de séminaire interne. De nombreux thèmes ont été abordés et ont fait l'objet de débats entre les participants, tels que la délégation de signature du médiateur dans le contexte d'accroissement des volumes de saisines ou encore les modalités pratiques du respect des obligations issues du règlement général sur la protection des données (RGPD).

Cette année encore, Marielle Cohen-Branche a co-animé, cette fois-ci aux côtés d'Amaury Lenoir, chargé de mission « Médiation » auprès du Secrétariat général du Conseil d'État, une journée de formation organisée sous l'égide du Club et consacrée à la médiation sous l'angle juridique. Lors de cette 5e édition, les présentations se sont enrichies du projet de loi de programmation 2018-2022 et du projet de réforme pour la justice, visant la fixation d'un cadre juridique pour les services en ligne des résolutions alternatives des différends. Cette formation a également été l'occasion de tirer les premiers enseignements de l'instauration de la médiation administrative en 2018.

Par ailleurs, le médiateur de l'AMF participe également aux réunions de la Commission consultative Épargnants de l'AMF qui a pour rôle principal d'éclairer les décisions du Collège de l'AMF susceptibles d'avoir un impact sur la protection des intérêts des épargnants. Le médiateur y présente, depuis septembre 2018, le dossier concret de médiation publié mensuellement sur son *Journal de bord*.

Au plan européen

Le médiateur de l'AMF appartient au réseau des médiateurs financiers européens (FIN-NET) mis en place par la Commission européenne qui regroupe aujourd'hui 60 membres de 27 pays et se réunit deux fois par an à Bruxelles. Ces réunions sont l'occasion d'échanger sur leur conception du règlement extrajudiciaire des litiges tel qu'instauré désormais par la directive de 2013 qui a mis en place la médiation de la consommation.

En outre, cette année, le médiateur a été invité à *l'Alternative Dispute Resolution Assembly 2018* organisée par la Commission européenne qui s'est tenue à Bruxelles les 11 et 12 juin. Y étaient conviés les médiateurs de la consommation agréés auprès de la Commission européenne, les autorités nationales chargées de les réguler, les représentants de professionnels ainsi que des représentants des organisations de consommateurs et de la Commission européenne. Le médiateur de l'AMF a exposé aux 350 participants le fonctionnement du réseau FIN-NET, son origine, ses principes et sa raison d'être[24].

Au plan international

En septembre 2018, le médiateur et son délégué se sont rendus à Dublin à l'occasion de la conférence annuelle du réseau INFO. Rappelons que depuis janvier 2013, le médiateur de l'AMF est membre du réseau INFO (*International Network of Financial services Ombudsman*) qui regroupe des médiateurs financiers (banque, finance, assurance) du monde entier avec lesquels le médiateur de l'AMF échange sur les pratiques respectives de médiation qui se révèlent être très différentes d'un pays à l'autre.

Enfin, le médiateur est intervenu, en mars 2018, dans le cadre du séminaire annuel « Protection du consommateur, inclusion et éducation financière » organisé par la Banque de France à destination des représentants de banques centrales de différents pays, pour y présenter le mécanisme et les résultats de la Médiation de l'AMF.



Juriste de la Médiation

Comme chaque année, le Club s'est réuni, en juin 2018, à l'occasion d'une journée de séminaire interne. De nombreux thèmes ont été abordés et ont fait l'objet de débats entre les participants.

24- Un réseau européen équivalent, dans le secteur en matière d'énergie et un plus récent a été créé dans le secteur des transport et du voyage.



Les actions de communication du médiateur en 2018

Les actions pédagogiques

Le *Journal de bord*

2018 n'a pas fait exception à la règle et, une nouvelle fois encore, les internautes ont été encore plus nombreux à suivre, chaque mois, le *Journal de bord* du médiateur : 2 932 visites par mois ont été enregistrées, soit une augmentation de 20 % par rapport à 2017 et un triplement du nombre de visites comptabilisées en moyenne chaque mois depuis le lancement du *Journal de bord* en 2014.

Les problématiques abordées à partir de cas concrets, vécus et reproduits, anonymement bien sûr, sont toujours aussi variées et sont, pour la première fois depuis l'origine, présentées dans le rapport annuel sur une page récapitulative, classées par thématique : épargne salariale, opérations sur titres, ordres de bourse, PEA, etc. (voir annexe 4).

2 932
Nombre de visites mensuelles enregistrées sur le Journal de bord du médiateur, en 2018.

De plus en plus, ce qui était l'un des objectifs de cette publication, des professionnels lui font savoir qu'ils la relaient dans leur propre service. Parallèlement, des revues de consommateurs, voire des journaux grands publics, reprennent intégralement ou font état des leçons à tirer que le cas pratique a permis de mettre en exergue. Parfois même, des associations de consommateurs lui ont indiqué l'avoir utilisée pour convaincre directement, et avec succès, le professionnel si les circonstances étaient identiques. Mais attention, parfois elles ne le sont pas…

Marielle Cohen-Branche a également poursuivi, en 2018, sa chronique mensuelle en direct dans l'émission de télévision *Intégrale Placements* de BFM Business où elle traite, cette fois-ci à l'oral, des cas précédemment exposés dans le *Journal de bord*.

Les formations dispensées par le médiateur

La dimension pédagogique du rôle du médiateur s'illustre également au travers des nombreuses formations qu'il dispense chaque année à destination des professionnels responsables de la conformité et du contrôle interne (RCCI) ou responsables du contrôle des services d'investissement, des médiateurs (Formation IGPDE-Formation du Club des médiateurs) ou magistrats de l'École nationale de la magistrature et plus généralement dans le cadre de plusieurs cursus universitaires (Université de Dauphine, École des Mines).

Les interventions du médiateur

Outre sa chronique mensuelle sur BFM Business, le médiateur de l'AMF intervient dans les médias, à la radio ou dans la presse écrite, et participe à de nombreux colloques ou conférences tout au long de l'année.

Ainsi, le 22 novembre 2018, au Ministère de l'Economie et des Finances, a eu lieu la présentation publique du premier bilan d'activité 2016-2017 de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), clé de voûte de la régulation des médiateurs de la consommation, présentation qui a permis également de saluer l'importance de la mission accomplie par sa présidente, Mme Claude Nocquet à l'issue de son mandat triennal. A l'invitation de la directrice générale de la DGCCRF, Mme Virginie Beaumeunier, dont les services assurent le secrétariat de la CECMC, le médiateur est intervenu dans une table ronde dans laquelle il a pu choisir un professionnel pour expliquer, de façon vivante et interactive, comment peuvent se dérouler des négociations avec le médiateur. À ce titre, M. Xavier Collot, directeur Épargne salariale et retraite Amundi, a accepté de présenter l'utilité de la Médiation de l'AMF pour les professionnels.

Parallèlement à ses nombreuses interventions, Marielle Cohen-Branche publie régulièrement des articles ou études dans la presse spécialisée. Ainsi, en 2018 sont parus les articles suivants :

- *Les cas qui me sont soumis me permettent d'identifier des problèmes récurrents et de proposer des réformes* – Entretien Bulletin Joly Bourse (mai-juin 2018),
- *Mettre à disposition une information ou la fournir à un consommateur ; deux obligations à bien distinguer pour les PSI* – Éditorial du Bulletin Joly Bourse (juillet-août 2018),
- *Finance et éthique sont-elles conciliables ?* Article paru dans l'ouvrage *Droit bancaire et financier* Mélanges AEDBF France VII , RB édition,
- Mise à jour en août 2018 de l'étude complète et historique sur la Médiation de l'AMF disponible électroniquement pour les abonnés de Lextenso.

Un triplement du nombre de visites comptabilisées en moyenne chaque mois depuis le lancement du *Journal de bord* en 2014.

ANNEXES



Article L. 621-19 du code monétaire et financier (modifié par la loi n° 2017-55 du 20 janvier 2017 – art.34)

I. Le médiateur de l'Autorité des marchés financiers est nommé par le président de l'Autorité des marchés financiers après avis du collège, pour une durée de trois ans renouvelable.

Il est habilité à recevoir de tout intéressé les réclamations qui entrent par leur objet dans la compétence de l'Autorité des marchés financiers et à leur donner la suite qu'elles appellent.

Il accomplit sa mission de médiation à l'égard des consommateurs dans les conditions prévues au titre 1er du livre VI du code de la consommation.

La saisine du médiateur de l'Autorité des marchés financiers suspend la prescription de l'action civile et administrative à compter du jour où le médiateur est saisi, en application de l'article 2238 du code civil. Celle-ci court à nouveau pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois lorsque le médiateur de l'Autorité des marchés financiers déclare la médiation terminée.

Le médiateur de l'Autorité des marchés financiers coopère avec ses homologues étrangers en vue du règlement extrajudiciaire des litiges transfrontaliers.

Il publie chaque année un rapport qui rend compte de sa mission.

II. L'Autorité des marchés financiers peut formuler des propositions de modifications des lois et règlements concernant l'information des porteurs d'instruments financiers et du public, les marchés d'instruments financiers, d'unités mentionnées à l'article L. 229-7 du code de l'environnement, et d'actifs mentionnés au II de l'article L. 421-1 du présent code et le statut des prestataires de services d'investissement.

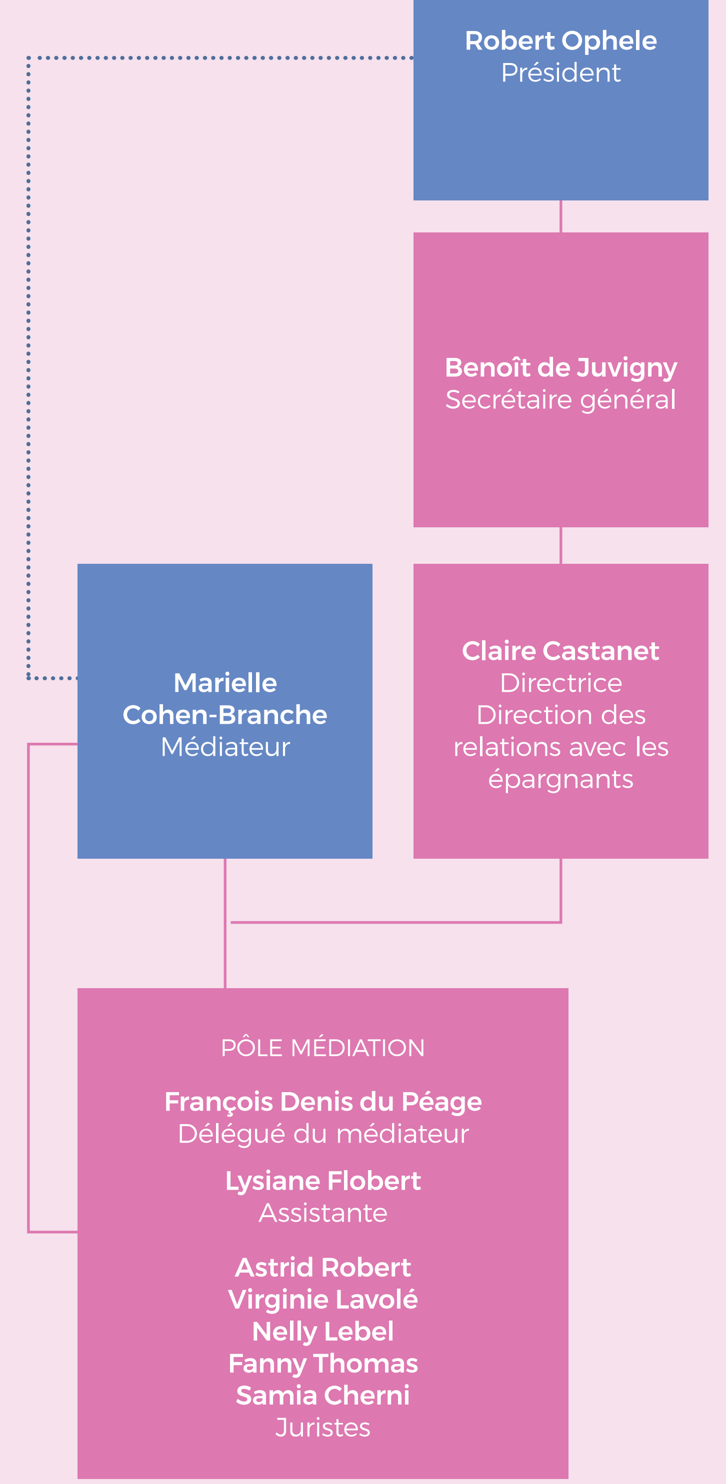
Elle établit chaque année un rapport au président de la République et au Parlement, qui est publié au Journal officiel de la République française. Ce rapport présente, en particulier, les évolutions du cadre réglementaire de l'Union européenne applicable aux marchés financiers et dresse le bilan de la coopération avec les autorités de régulation de l'Union européenne et des autres États membres.

Annexe 2

Organigramme de la Médiation au 1er janvier 2019



Le médiateur et son équipe au 1er janvier 2019





La Charte de la médiation

Élaborée en 1997 sous l'égide du premier médiateur et approuvée par le Collège, la charte de la médiation, qui a depuis été révisée, est adressée à toute personne qui saisit le médiateur.

Article 1 - Objet de la charte

La présente charte est adressée à toute personne qui saisit le médiateur. Ses dispositions, auxquelles les parties doivent se soumettre, encadrent le processus de médiation.

Article 2 - Le médiateur

En application de l'article L.621-19 du Code monétaire et financier, le médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF), médiateur public de la consommation en matière financière, est nommé, au vu de ses compétences, par le président de l'AMF après avis du Collège, pour une durée de 3 ans renouvelable. Il accomplit sa mission de médiation à l'égard des consommateurs dans les conditions prévues au titre 1er du livre VI du Code de la consommation.

Article 3 - Champ de compétence

Le médiateur peut être saisi par tout intéressé, personne physique ou morale, d'un différend à caractère individuel en matière financière, relevant de la compétence de l'AMF. En revanche il n'est pas compétent en matière bancaire, de fiscalité et d'assurance. En application de l'article L.612-2 du Code de la consommation, Le médiateur n'est pas habilité à intervenir lorsque :

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite,
- le litige a été examiné par un autre médiateur ou par un tribunal,
- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

Article 4 - Principes applicables

Indépendance : Au sein de l'AMF, autorité publique indépendante, le médiateur dispose de moyens suffisants et d'une équipe dédiée à l'exercice de son activité. Il bénéficie d'un budget propre.

Impartialité : Le médiateur étudie les dossiers au vu des positions respectives des parties en toute neutralité. Il ne peut recevoir d'instructions sur les dossiers individuels dont il a la charge.

Volontaire : L'entrée en médiation repose sur une démarche volontaire des deux parties, et celles-ci ont la possibilité de se retirer du processus de médiation à tout moment.

Confidentialité : Le médiateur et son équipe, ainsi que les parties, sont tenus à la plus stricte confidentialité. Les échanges intervenus au cours du processus de médiation ne peuvent être produits ni invoqués devant les juridictions.

Gratuité : Aucun frais, ni honoraires ne sont dus par les parties au litige.

Suspension du délai de prescription : La saisine du médiateur suspend la prescription de l'action civile et administrative à compter du jour où le médiateur est saisi ; celle-ci court à nouveau pour une durée qui ne saurait être inférieure à six mois lorsque le médiateur déclare la médiation terminée.

Transparence : Le médiateur présente au Collège de l'AMF un rapport annuel dans lequel il établit le bilan de son activité. Ce rapport est rendu public.

Article 5 - Déroulement du processus de médiation

Instruction : Le médiateur analyse et confronte les arguments des parties. L'instruction se fait par écrit mais le médiateur peut, s'il le juge utile, entendre chaque partie séparément ou ensemble.
Les parties peuvent saisir le médiateur sans devoir faire appel à un avocat. Toutefois, elles peuvent se faire représenter ou assister par un tiers de leur choix à tous les stades du processus de médiation.

Durée : L'avis du médiateur est rendu dans un délai de 90 jours à compter du moment où tous les éléments utiles ont été communiqués au médiateur par l'ensemble des parties. Ce délai peut être prolongé par le médiateur en cas de complexité du litige.

Avis du médiateur et accord des parties : À l'issue du processus, le médiateur rend un avis motivé en droit et en équité. La procédure de médiation prend fin par l'émission de cet avis ou par le désistement de l'une des parties.
Les parties peuvent refuser ou accepter de suivre l'avis du médiateur qui, le cas échéant, veillera à l'exécution de l'accord.



Annexe 4

Classement par thème des dossiers du mois du médiateur de l'AMF, depuis l'origine (mai 2014 - décembre 2018)

THÈME	TITRE	DATE
Droits Préférentiels de Souscription (DPS)	Augmentation de Capital : Attention, une souscription d'actions à titre « réductible » n'est possible que si l'actionnaire en a préalablement souscrit à titre « irréductible ».	05/12/2018
	Droits préférentiels de souscription (DPS) : attention au raccourcissement de la période de souscription.	03/03/2017
	À propos de la disparition d'une ligne de valeur dans un PEA : comment mieux comprendre le fonctionnement des droits préférentiels de souscription (DPS).	03/10/2016
Épargne salariale	Épargne salariale : même en cas de départ à la retraite, la liquidation des avoirs n'entraîne pas la clôture du plan d'épargne entreprise.	06/11/2018
	Épargne salariale : le risque d'absorption d'une épargne-retraite modeste du salarié en cas d'absence de PERCO chez son nouvel employeur.	02/06/2017
	Épargne salariale : attention, la cessation du contrat de travail n'est pas un cas de déblocage anticipé du PERCO.	02/02/2017
	Épargne salariale : attention aux confusions entre transfert et arbitrage !	01/07/2016
	Épargne salariale : attention seul l'écrit est pris en considération pour formuler vos choix d'affectation dans les délais.	02/05/2016
	Épargne salariale et acquisition de la résidence principale : les justificatifs ne sont pas interchangeables.	01/03/2016
	Le sort de l'intéressement placé après le départ de l'entreprise.	04/11/2015
	En matière d'épargne salariale, le départ de l'entreprise peut réserver de mauvaises surprises.	03/11/2014

THÈME	TITRE	DATE
Exécution (ordres de bourse, transferts de comptes)	À quelle date s'apprécie la qualité d'actionnaire permettant de bénéficier du droit au dividende qui y est attaché ?	03/04/2018
	Ordre de bourse exécuté à un «cours aberrant» : Euronext peut annuler la transaction dans des cas exceptionnels.	03/10/2017
	« Penny stock » et ordre « au marché » : attention au décalage de cours possible lors du passage d'un ordre sur des actions dont la valeur est très faible.	03/05/2017
	Compte-titres ordinaire : lorsque le transfert est entravé par la présence de titres de sociétés placées en liquidation judiciaire.	31/03/2017
	« Meilleure exécution » des ordres ou la primauté du coût total payé par le client .	02/12/2016
	Mauvaise exécution d'un ordre de bourse : quand le préjudice réel du plaignant n'est pas celui qu'il estime...	02/10/2015
	Successions : Quel droit est reconnu au seul usufruitier d'un portefeuille titres ?	02/10/2015
	Attention ! Un ordre de bourse peut en cacher un autre : qu'en est-il des règles de priorité d'exécution des ordres ?	04/05/2015
	Le détachement d'un dividende peut avoir des conséquences sur vos ordres de bourse.	06/01/2015
	Exécution d'ordres de bourse en fin d'année : attention aux conséquences fiscales !	01/12/2014
	Un ordre de bourse, un délai d'exécution anormalement long.	21/05/2014
Forex et options binaires	Options binaires et formation au trading par téléphone : comment vous faire perdre toutes vos économies.	03/11/2016
	Gains virtuels mais pertes réelles : si par extraordinaire le trading sur le Forex fait apparaître des gains, au moment de les retirer du compte tout se complique...	02/09/2015
	Des indices conservés par le client aident le médiateur à obtenir un dédommagement en matière d'options binaires et de Forex, si la société est agréée.	01/04/2015
	Les risques de croire aux promesses alléchantes du trading en ligne sur le Forex.	13/10/2014

THÈME	TITRE	DATE
Obligation d'information et de conseil	Si le client ne communique pas les informations du questionnaire MIF, la banque doit s'abstenir de fournir un service de conseil en investissement.	01/02/2018
	Attention à certains montages financiers, en inadéquation manifeste avec les besoins des clients.	02/09/2016
	Statut de contribuable américain dit « US Person » : quelles sont les obligations respectives de la banque et du client liées à l'extra-territorialité de la réglementation fiscale américaine ?	02/03/2015
	Souscription d'un fonds à formule lorsque la plaquette commerciale d'un produit n'est pas suffisamment claire.	28/08/2014
OPC (FCP, SICAV)	Attention, en cas de fusion de fonds communs de placement, la sortie sans frais est le seul droit ouvert au porteur.	01/12/2017
	Pourquoi la demande de rachat de parts d'OPC sur « cours connu » n'est pas fondée ?	04/07/2017
	Heure limite de centralisation des ordres sur OPCVM : attention aux confusions !	02/02/2016
	La banque doit pouvoir justifier avoir remis le prospectus à son client. préalablement à la souscription d'un OPCVM.	02/12/2015
	Sur quelle base régulariser un rachat d'actions de SICAV exécuté tardivement ?	06/07/2015
PEA	Transfert d'un PEA bancaire vers un PEA assurance : attention aux conditions particulières.	03/09/2018
	Le transfert d'un Plan d'Epargne en Actions dans une autre banque : encore souvent une course d'obstacles.	08/11/2017
	Cession de titres non cotés détenus sur un PEA : n'omettez pas de verser le produit de la cession sur le compte espèces de votre plan et d'en informer votre banque !	04/04/2016
	Investissement dans le cadre d'un Plan d'épargne en actions (PEA) « classique » d'un titre inéligible – qui est responsable ?	02/02/2015
Prescription	Du nécessaire bon usage de la médiation de l'AMF : ni trop tôt ni trop tard…	01/10/2018
	Attention à la prescription quinquennale des dividendes.	01/06/2018
	Plus un litige est ancien, plus les chances de dédommagement sont réduites : l'exemple médiatique d'un fonds à formule.	30/06/2014



Quelques repères à propos du paysage juridique français de la médiation : comment a-t-il évolué en 2018 ?

1. Le 1er avril 2018 (décret n° 2018-101 du 16 février 2018), a commencé l'expérimentation de la médiation administrative[25] préalable à la saisine du tribunal administratif, obligatoire, et donc gratuite dans ce cas, applicable à certains litiges (celui du contentieux social et celui de la fonction publique). Cette expérimentation devait s'achever le 18 octobre 2020 mais devrait être prorogée jusqu'au 31 décembre 2021[26], et pourrait même être pérennisée au-delà. Le recours aux magistrats honoraires sera également élargi. Les premiers résultats sont encourageants. Ces médiations ont concerné pour l'essentiel, le Défenseur des droits, les médiateurs régionaux de Pôle Emploi et les médiateurs académiques régionaux concernés.

2. La loi de programmation 2018-2022 et de réforme de la justice, qui inclut des dispositions sur la médiation, notamment en ligne, a été adoptée par l'Assemblée nationale le 19 février 2019.

Après deux lectures successives dans chaque chambre, en décembre 2018, et janvier 2019 (rendues nécessaires faute d'un compromis jugé possible par la Commission mixte paritaire entre sénateurs et députés) l'Assemblée nationale a adopté, en matière de médiation, les articles 2 et 3 sur la médiation, qui modifient notamment les articles 4-3 et 4-7 de la loi 2016-1547 du 18 novembre 2016 :

Les dispositions suivantes sont ainsi retenues :

- Article 2 : une augmentation des seuils, qui sera fixée par décret, en dessous desquels l'absence de tentative de médiation préalable sera susceptible d'être sanctionnée d'office, par l'irrecevabilité de la demande en justice (sans doute 5000 euros au lieu de 4000 euros actuels). Le Sénat n'avait pas souhaité, pour sa part, une augmentation de ce seuil).
- Article 3 : Un encadrement des services en ligne de médiation et d'arbitrage avec une certification facultative[27], qui ne sera pas assurée par la Chancellerie, mais par un organisme tiers accrédité. (Le Sénat, s'était opposé, pour sa part, à une règlementation optionnelle, au surplus non assurée directement par la Chancellerie). En revanche, Il n'y pas eu de désaccord sur le fait que ces services en ligne de médiation ne peuvent avoir pour seul fondement un traitement algorithmique ou automatisé de données à caractères personnel. En outre, lorsque ce service est proposé à l'aide d'un tel traitement, les parties doivent en être informées par une mention explicite et doivent expressément y consentir.

Pour mémoire, une fusion des tribunaux d'instance et de grande instance a été parallèlement adoptée.

3. La loi 2018-938 du 30 octobre 2018 dite EGALIM (loi pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire) a donné de nouveaux et très importants pouvoirs au médiateur national[28].

En plus des prérogatives qui étaient les siennes (être saisi de tout litige relative à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat ayant pour objet la vente ou la livraison de produits agricoles ou alimentaires destiné à la revente ou à la transformation, il dispose désormais de nouveaux et très importants pouvoirs. Il peut, en application des articles L.631-27 et 28 du code Rural :

- demander aux parties communication de tout élément nécessaire à la médiation et non plus seulement ceux volontairement communiqués par les parties,
- saisir le ministre chargé de l'économie de toute clause des contrats ou accords-cadres qu'il estime présenter un caractère abusif,
- décider de rendre publiques ses conclusions, avis ou recommandations, sous réserve de l'information préalable des parties.

Enfin, en cas d'échec de la médiation menée par le médiateur, toute ou partie au litige peut saisir le président du tribunal compétent pour qu'il statue sur le litige en la forme des référés sur la base des recommandations du médiateur des relations commerciales agricoles.

4. À propos de l'articulation des champs de compétence pour les produits financiers entre le médiateur de l'AMF et les médiateurs bancaires : une nouvelle convention signée.

Pour mémoire, en tant que médiateur public, depuis le 1er janvier 2016, le médiateur de l'AMF dispose d'un monopole dans son champ de compétence. Toutefois, la loi lui a parallèlement donné la possibilité de signer des conventions avec des médiateurs bancaires qui permettent à nouveau à des consommateurs, en cas de litige financier avec leur établissement, de choisir entre le médiateur d'entreprise et le médiateur public, pour autant qu'ils soient clairement informés que leur choix est définitif.

À l'heure à laquelle sont écrites ces lignes une nouvelle convention vient d'être été signée en janvier 2019 avec Jean-Louis Guillot, médiateur bancaire d'HSBC France et d'HSBC Épargne entreprise référencé par la CECMC. Cette signature porte à 5 le nombre de médiateurs avec lesquels une convention analogue a été signée (le médiateur de la Poste, du Crédit Mutuel, de la Fédération bancaire française et de la Société Générale, qui est également médiateur de sa filiale, le Crédit du Nord).

5. Le 30 juillet 2018, une proposition de loi visant à instaurer un médiateur territorial dans certaines collectivités territoriales a été enregistrée au Sénat.

La loi actuelle permet déjà de saisir directement et gratuitement le Défenseur des droits, qui a succédé au Médiateur de la République, et qui est chargé de veiller au respect des droits et libertés par les administrations de l'Etat, des collectivités territoriales, des établissements publics ainsi que par tout organisme investi d'une mission de service public.

Au niveau local, rappelle l'exposé des motifs de cette proposition, des maires ont créé des médiateurs municipaux pour régler les litiges entres les usagers des services publics de leur commune et l'administration municipale. Il en est allé de même avec la création de médiateurs départementaux et plus récemment d'un médiateur régional par deux conseils régionaux (comme celui de l'Île-de-France[29]).Ces expériences ont montré l'utilité de telles institutions. Il est donc proposé de généraliser cette pratique en rendant obligatoire l'instauration d'un médiateur territorial compétent pour les matières ressortant du domaine de la collectivité concernée, dès lors que les litiges ne sont pas pendants devant la justice.

Celui–ci serait désigné dans certaines collectivités territoriales : conseils régionaux, conseils départementaux et communes de plus de 60 000 habitants, ainsi que dans les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 100 000 habitants.

25- La loi du 18 novembre 2016 avait instauré la médiation pour les litiges relevant du droit administratif. Ses modalités figurent dans le code administratif.

26- Selon l'article 20 du projet de loi de programmation 2018-2022 et de réforme de la justice.

27- Cette certification sera accordée au service en ligne qui en fait la demande, après vérification du respect des exigences mentionnées aux article 4-1 à 4-6. Toutefois, cette certification sera accordée de plein droit notamment aux conciliateurs de justice et aux médiateurs de la consommation référencés.

28- Par décret du 16 juillet 2018, M. Francis Amand, inspecteur général de l'INSEE, a été renouvelé dans ses fonctions de médiateur.

29- Dont le médiateur actuel est un conseiller d'État honoraire, Jean-Pierre Hoss.



En savoir plus sur la médiation

- Site internet de FIN NET, réseau des médiateurs financiers européens : **http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/index_en.htm**

- Site internet de INFO (International Network of Financial Services Ombudsman) : **http://www.networkfso.org/**

- Site internet du Club de médiateurs : **http://clubdesmediateurs.fr/**

- Directive européenne 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation : **http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0011&from=FR**

- Règlement européen n° 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation : **http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:JOL_2013_165_R_0001_01&from=EN**

- Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extra judiciaire des litiges de consommation : **https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031070940&categorieLien=id**

- Décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de consommation : **https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2015/10/30/EINC1517228D/jo**

- Code de la consommation, partie législative, Livre VI, « Règlement des litiges », Titre I, la médiation : **https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do;jsessionid=B3E6C42BEDF9C3D2338CD-B8236A08DB9.tplgfr22s_1?idSectionTA=LEGISCTA000032224817&cidTexte=LEGITEXT000006069565&dateTexte=20180228**

- Code de la consommation, partie réglementaire, Livre VI, « Règlement des litiges », Titre I, la médiation : **https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do;jsessionid=7F15D7108F2A38893A41E-CEBEC059DA1.tplgfr22s_1?idSectionTA=LEGISCTA000032808320&cidTexte=LE-GITEXT000006069565&dateTexte=20180228**



17, place de la Bourse – 75082 Paris Cedex 02
Tél. : +33 (0)1 52 45 60 00
www.amf-france.org

N° ISBN : 979-10-91964-71-5 – Conception graphique et réalisation : All Contents – © Franck Dunouau – GettyImages